المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة أم القرى
كلية التربية
قسم التربية البدنية

تقييم بعض الجوانب الإدارية بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب في ضوء الجودة الشاملة بالمنطقة الجنوبية الغربية

إعداد الطالب
فلاح بن مسفر آل حميد

إشراف الأستاذ الدكتور
وجيه أحمد شمندي عبدالرحمن

متطلب تكميلي لنيل درجة الماجستير في الإدارة الرياضية

١٤٣٥هـ - ٢٠١٤م

بسم الله الرحمن الرحيم

(وَقُلِ اعْمَلُواْ فَسَيَرَى اللّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ
وَسَتُرَدُّونَ إِلَى عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ
تَعْمَلُونَ)

صدق الله العظيم

سورة التوبة١٠٥

ملخص الدراسة

عنوان الدراسة: تقييم بعض الجوانب الإدارية بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب في ضوء الجودة الشاملة بالمنطقة الجنوبية الغربية

تهدف الدراسة الحالية إلى اولاً: التعرف على مستوى جودة الخدمات المقدمة من قبل إدارة الأنشطة الرياضية بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب في المنطقة الجنوبية الغربية من خلال النقاط التالية: جودة الخدمة فيما يتعلق بالأنشطة الرياضية، والثقافية، والاجتماعية، والفنية، وجودة الإعلام والإتصال؛ التعرف على آراء العاملين بالمكاتب فيما يتعلق بالنقاط التالية: مستوى جودة الإمكانات المتاحة (المادية والبشرية)، مستوى جودة أداء العاملين، مدى تأسيس نظام معلومات لإدارة الجودة الشاملة. الادارة الفعالة للعنصر البشري، تدريب العاملين على متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة. مشاركة العاملين في عمليات تحسين الجودة.

و شملت عينة الدراسة على (٣٣٤ فردا من المستفيدين ومنهم : الحكام ، والمدربين ، اللاعبين ، الإداريين) وكذلك شملت العاملين بمكاتب الرئاسة . (٤٥ فردا ومنهم مدراء المكاتب ، والموظفين في المكاتب).

وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يعبر عن الوصف الدقيق والتفصيلي للظاهرة المراد دراستها على صورة نوعية أو كمية رقمية ، وللوصول للبيانات اللازمة تم تصميم استبيان للمستفيدين مكون من (٧٠) عبارة واستبيان آخر للعاملين بالمكاتب ويتكون من (٤٢) عبارة. كما تم معالجة البيانات احصائيا ببرنامج SPSS

وكانت أهم النتائج : اولاً: واقع تقييم جودة خدمات الرئاسة: جاء بالمرتبة الاولى جودة برامج الأنشطة الثقافية بمتوسط (٢,١٥ من أصل ٣) وأن (٧٢%) من مجتمع الدراسة يؤكدون على أن مستوى جودتها من الدرجة المتوسطة، جاء بالمرتبة الثانية جودة برامج الأنشطة الرياضية بمتوسط(٢,١٤ من أصل ٣) وأن والأكثرية وبنسبة (٧١%) من مجتمع الدراسة تؤكد أيضاً على أن مستوى جودتها متوسطة. ثانياً: واقع تقييم جودة الخدمات المقدمة من مكاتب العاملين : جاء بالمرتبة الأولى وبمتوسط (٢,٢٤ من أصل ٣) محور مشاركة العاملين في عمليات تحسين الجودة الشاملة وأن (٧٥%) من مجتمع الدراسة يؤكدون على أنها من الدرجة المتوسطة. جاء بالمرتبة الثانية محور تدريب العاملين على متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمتوسط(٢,٢٠ من أصل ٣) وأن نسبة(٧٣%) من مجتمع الدراسة يؤكدون على أن مستوى الجودة يعتبر من الدرجة المتوسطة.

توصيات الدراسة:

في ضوء النتائج المتحصل عليها من التحليلات الإحصائية ، فإن الباحث يوصي بالآتي :

١- زيادة المخصصات المالية لتمكين الجهات المختصة من تنفيذ البرامج المقدمة من مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب .

٢- العمل على تنفيذ آراء المستفيدين من جميع الفئات وأخذها بعين الاعتبار والعمل على تنفيذها فيما يختص بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب.

٣- تفعيل برامج الأنشطة الاجتماعية المقدمة بمكاتب الرئاسة لكي تساعد في إيصال الخدمات إلى التجمعات السكانية في مناطق المجاورة.

Summary of the Study

Study Title : Evaluation of some aspects of the administrative offices of the General Presidency for Youth Welfare in the light of the overall quality of the southwest region

The present study aims to First, identify the level of quality of services provided by the management of sports activities the offices of the General Presidency for Youth Welfare in the South West region through the following points: the quality of service in relation to sports activities , cultural, social , artistic, and quality of information and communication ; recognition views of the office workers in relation to the following points : the quality of the available resources (human and material) , the quality of the performance of employees , over the establishment of an information system for total quality management . Effective management of the human element , the training of personnel on the requirements of the application of total quality management . Employee participation in quality improvement processes .

And study sample included on the (334 individual beneficiaries , including : Rulers , and Madrien , players , administrators) and also included the offices of the presidential staff . (45 personnel , including office managers , and staff in offices) .

It was the use of descriptive analytical method which expresses the exact description and detailed the phenomenon to be studied on the image quality or quantity of digital , and access to the data necessary questionnaire was designed to beneficiaries consisting of (70) is the questionnaire for employees with offices and consists of (42) is . The data were processed statistically program SPSS

The most important results : First, the reality of evaluating the quality of services for the presidency : The first prize quality programs, cultural activities average (2.15 out of 3) and (72%) of the study contend that the level of quality of middle-grade, came in second place quality programs, sports activities average (2.14 out of 3) and that the majority and by (71%) of the study also confirms that the level of medium quality . Second, the reality of evaluating the quality of services provided by the offices of employees : The first prize and an average (2.24 out of 3) axis participation of workers in the operations and improve the overall quality (75%) of the study emphasize the middle class it . Came in second place the focus of staff training on the requirements of the application of TQM average (2.20 out of 3) and the percentage (73%) of the study contend that the quality level is considered middle class .**Recommendations of the research:**

In light of the results obtained from the statistical analysis , the researcher recommends the following:

- increase the financial allocations to enable the competent authorities of the implementation of the programs provided by the offices of the General Presidency of Youth Welfare.
- Work on the implementation of the views of all categories of beneficiaries and taken into account and work on its implementation with respect to the offices of the General Presidency of Youth Welfare.
- Activating the programs of social activities provided by the offices of the presidency in order to assist in the delivery of services to communities in neighboring areas.

شكر وتقدير

في مثل هذه اللحظات يتوقف الفكر قبل أن يخط الحروف ليجمعها في كلمات ... تتبعثر الأحرف عبثا وأنا أحاول تجميعها في سطور سطوراً كثيرة تمر في الخيال ولا يبقى لنا في نهاية المطاف إلا قليلاً من الذكريات وصور تجمعنا برفاق كانوا إلى جانبي .

فواجب علي شكرهم والدعاء لهم ونحن نخطو خطوتنا الأولى في غمار الحياة العملية بعد الحصول على شهادة الماجستير.

وأخص بالجزيل الشكر والعرفان إلى كل من أشعل شمعة في دروب عملي ودراستي وفي مقدمتهم:

الأستاذ دكتور/ وجيه أحمد شمندي عبد الرحمن أستاذ الإدارة الرياضية بكلية التربية جامعة أم القرى قسم التربية البدنية، والمشرف على هذه الرسالة.

وإلى من وقف على المنابر وأعطى من حصيلة فكره لينير دربي إلى الأساتذة الكرام في كلية التربية قسم التربية البدنية وأتوجه بالشكر الجزيل إلى جميع من درسني وأرشدني ونصحني من الدكاترة الفضلاء الكرام ، كما يسعد الباحث أن يتقدم بالشكر إلى أعضاء لجنة المناقشة، سعادة الدكتور عبد اللطيف بخاري، أستاذ الإدارة الرياضية المشارك بقسم التربية البدنية كلية التربية جامعة أم القرى، وسعادة الدكتور/ نبيل عبد المطلب محمد عمر استاذ الإدارة الرياضية المشارك بقسم التربية البدنية كلية التربية جامعة أم القرى، والذين أثرو هذه الدراسة بآرائهم ومقترحاتهم الراقية.

كما أهدى هذه الدراسة إهداءً خاصاً إلى أمي رحمة الله عليها والتي كانت تتمنى هذه اللحظة أسأل الله أن يجمعني بها في جنات النعيم.

والشكر موصول إلى قدوتي وشمعة حياتي والدي ادم الله عليه ثوب الصحة والعافية والى أخواتي جعل ما قدموه لي في ميزان حسناتهم اللهم آمين .

وأخيرا :الشكر وكل الشكر إلى شريكة حياتي زوجتي الفاضلة الحبيبة الكريمة التي بذلت كل غالي ونفيس من أجل هذه اللحظات ولا أنسى أولادي وأخواتي حفظهم الله من كل شر .

وختاما:

أسأل الله لي ولكم السداد في القول والعمل وأخر الدعوة أن الحمد لله رب العالمين .

فهرس المحتويات

فهرس الجداول

فهرس الاشكال

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

- المقدمة ومشكلة الدراسة
- أهمية الدراسة
- أهداف الدراسة
- تساؤلات الدراسة
- المصطلحات المستخدمة في الدراسة

الفصل الاول

الإطار العام للدراسة

المقدمة ومشكلة الدراسة :

تشهد الفترة الحالية اهتماماً خاصاً من أصحاب القرار بالمملكة العربية السعودية بمجال الرياضة ودعم المؤسسات القائمة عليها وفي مقدمة هذا الدعم ما تتبناه الدولة من خطط تطويرية فيما يتصل بالرئاسة العامة لرعاية الشباب كونها تشرف على الشريحة الأهم والتي تشكل الحاضر والمستقبل لهذا المجتمع وهم الشباب.

وتُعد الرئاسة العامة لرعاية الشباب الجهة العليا لتنظيم وإدارة النشاط الرياضي بالمملكة، فهي منبع لخطط التنمية والتطوير والبرامج التنفيذية للنشاط على مستوى الدولة، وهذه المسئوليات تتطلب مجموعة من الخصائص الإدارية الواجب توافرها في المؤسسات التابعة لها وما تحتويه هذه المؤسسات من كفاءات قادرة علي تحقيق أهدافها التربوية والتنموية فيما يتصل بالمجال الرياضي، والتميز في تنفيذ المهام والمسئوليات التي تحقق أهداف الرياضة من ناحية، وتفي باحتياجات المجتمع من ناحية أخرى.

هذا وقد تطورت النظرة التخصصية لمهام الرئاسة العامة لرعاية الشباب في الفترة الماضية، فبعد أن كان دورها يقتصر لفترة طويلة على توفير أماكن ممارسة النشاط في وقت الفراغ وتلبية متطلبات الجهات التابعة لها. أظهر الواقع وفي ضوء متطلبات سوق العمل، إضافة لما أسفرت عنه نتائج الدراسات العلمية في البيئات المحلية. الحاجة إلى ضرورة تطوير هذا الصرح الرياضي استكمالاً لتطوير المسيرة العلمية والمهنية التي يشهدها المجال الرياضي على المستويين المهني والأكاديمي وحتمية امتلاك الإدارة المسئولة عن تنفيذ الأهداف والبرامج بالهيئات الرياضية لأدوات الاحتراف المهني. وحرصاً على إمداد الجهات ذات العلاقة بما تحتاجه من تطوير وتأكيداً للدور الذي تقوم به الرئاسة في خدمة الأهداف التي فرضتها النهضة العلمية والتنموية للتخصص وما يلاقيه من أهمية ودعم واضحين لا يخفيان على أحد في الوقت الحاضر.

وتمشياً مع هذا الطرح فقد حرصت الهيئات الرياضية على مستوى الوطن العربي على دراسة وتقييم الوضع الحالي ودراسة أهم الأدوات الواجب توافرها في هذه الهيئات للمساهمة في تفعيل الدور الإداري المتميز بما يسهم في استكمال الرسالة التي من أجلها وجدت هذه الهيئات.

ويتم تنفيذ الخطط الاستراتيجية للرئاسة العامة لرعاية الشباب من خلال مكاتبها الفرعية التي تقوم بمهام كثيرة ومنها التنظيم والإشراف والإعانة لجميع الأنشطة الرياضية والثقافية والاجتماعية لجميع أندية المملكة، كما يوكل إليها مهمة الإشراف على تنظيم المباريات الرياضية والمسابقات الثقافية بكافة أنواعها من أجل تحقيق التوازن الكامل والوصول إلى نقطة التعادل في جميع المجالات الشبابية العديدة التي من شأنها تدعيم ورفع مستوى الرياضة.

وتعد المكاتب الرئيسية والفرعية هي همزة الوصل بين الشباب في مناطق المملكة والرئاسة العامة لرعاية الشباب لنقل وجهات نظرهم ومشاكلهم ومقترحاتهم لدراستها وتحليلها بالأساليب التي تضمن الوصول إلى تحقيق الأهداف المناسبة .(الرئاسة العامة لرعاية الشباب في عشرون عام، ٢٠٠١م : ص ٢٨).

ولا يخفى على أحد ما توليه المملكة في الوقت الحالي من اهتماماً بالغاً بجودة الخدمة وجودة الأداء والتأكيد على كل مؤسساتها بضرورة الأخذ بالأساليب العلمية الحديثة في ذلك عن طريق التطبيق الفعلي لأهم ما تنادي به إدارة الجودة الشاملة التي تعد أحد الأساليب الإدارية الحديثة والتي تهدف إلى تطوير وتنظيم الأداء في المنظمات بهدف تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين والعاملين تطبيقاً لمبدأ الشمولية في الاهتمام بما يضمن تطوير كل أجزاء المنظمات .

ويشير زين الدين (١٩٩٦) إلى أن مدخل الجودة الشاملة من الاتجاهات الإدارية الحديثة التي لاقت رواجا كاملا وعاما لتطوير إدارة المنظمات عن طريق بناءً ثقافة عميقة عن الجودة بمعناها الشامل ، فهي أسلوب شامل للتطوير والتنظيم.(فريد زين الدين ١٩٩٦م: ص ٥)

كما يشير جوده (٢٠٠٥) إلى أن الجودة الشاملة هي عملية شاملة النطاق لتعزيز المؤسسة حيث تعمل على التحسين المستمر وتصغير الأخطاء وأداء العمل الصحيح من أول مرة ومنح السلطات للعاملين بالمؤسسات ويكونا على علم ودراية بالموقف الحالي للعمل وكيفية التحسين والتطوير بصفة مستمرة دون توقف .(محفوظ جوده ٢٠٠٥م :٦١).

ومن خلال زيارات الباحث المتكررة بحكم الارتباط بهذه المكاتب من خلال برامج

التحكيم والبرامج المنفذة مع وزارة التربية والتعليم، لاحظ تميزاً واضحاً في المنشآت الرياضية وكذا تميزاً في البرامج المخططة في كافة المجالات، إلا أن الباحث لم يلحظ أداءً إدارياً على المستوى البشري يقابل هذا التميز في البرامج والخطط المكتوبة، وقد يكون ذلك من وجهة نظر الباحث في عدم التقييم المستمر لهذه الخدمات والبرامج المقدمة.

وعلى حد علم الباحث لم يجد من الدراسات العلمية ما تطرق إلى تقييم الجانب الإداري بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب منذ تم إنشائها تحت مسمى جهاز الشباب والرياضة ولم كجهاز رسمي عام ١٣٦٥هـ/١٩٤٥م، ومروراً بمراحله المختلفة إلى أن جاء عام ١٣٩٤هـ /١٩٧٤م وشهد صدور قرار مجلس الوزراء الموقر رقم (٦٠) بتاريخ ١٣٩٤/٤/٢٣هـ بتأسيس جهاز مستقل يحمل مسمى (الرئاسة العامة لرعاية الشباب)، مما استرعى الباحث إجراء مثل هذا الدراسة.

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة الحالي من النقاط التالية:

١- كونه أول دراسة علمية تتناول مثل هذا الموضوع.
٢- تقييم أي مؤسسة أولى مراحل التطوير لاستثمار نتائجها في إجراء التحسين والتطوير اللازمين.
٣- التعرف على نقاط القوة والضعف بالجانب الإداري وطرق التنفيذ، من شأنه أن يسهم في معالجة القصور الممكن اكتشافه في هذه المؤسسات بشكل يعود بالفائدة على الدولة.
٤- قد يساعد تقييم الواقع الإداري للمكاتب الرئيسية في الرئاسة العامة لرعاية الشباب قيد الدراسة، العاملين بهذه المكاتب في التعرف على المستوى الحالي مما قد يعطي بعض النقاط الواجب مراعاتها في برامج التطوير المستقبلية .
٥- المساهمة في تعميم ما قد يتوصل إليه الدراسة من مقترحات وتوصيات على مختلف مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب في جميع مناطق المملكة.
٦- قد تساعد نتائج هذا الدراسة المسئولين وجهات الاختصاص في التوصل إلى القرارات المناسبة في تخطيط عملية التطوير للمكاتب التابعة للرئاسة العامة لرعاية الشباب.

هدف الدراسة :

يهدف الدراسة الحالي إلى تقييم بعض الجوانب الإدارية بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب في ضوء الجودة الشاملة بالمنطقة الجنوبية الغربية وذلك من خلال التعرف على ما يلي:

أولاً : التعرف على مستوى جودة الخدمات المقدمة من قبل إدارة الأنشطة الرياضية بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب في المنطقة الجنوبية الغربية من خلال النقاط التالية:

أ – جودة الخدمة فيما يتعلق بالأنشطة الرياضية، والثقافية، والاجتماعية، والفنية، وجودة الإعلام والاتصال.

ب – مستوي جودة الإمكانات المتاحة (المادية والبشرية).

ج – مستوي جودة أداء العاملين.

ثانياً: التعرف على آراء العاملين بالمكاتب فيما يتعلق بالنقاط التالية:

أ – مستوى التركيز على العاملين

ب– مدى تأسيس نظام معلومات لإدارة الجودة الشاملة.

ج – الإدارة الفعالة للعنصر البشري.

د – تدريب العاملين على متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

هـ – مشاركة العاملين في عمليات تحسين الجودة.

تساؤلات الدراسة :

أولاً : ما مستوى جودة الخدمات المقدمة من قبل إدارة الأنشطة الرياضية بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب في المنطقة الجنوبية الغربية من خلال الإجابة على البنود التالية:

أ– ما مستوى جودة الخدمة المقدمة فيما يتعلق بالأنشطة الرياضية، والثقافية، والاجتماعية، والفنية، وجودة الإعلام والاتصال

ب– ما مستوي جودة الإمكانات المتاحة (المادية والبشرية).

ت– ما مستوي الجودة فيما يتعلق بأداء العاملين.

ثانياً: ما رأي العاملين بالمكاتب فيما يتعلق بالبنود التالية:

أ– ما مستوى التركيز على العاملين.

ب- ما مدى تأسيس نظام معلومات لإدارة الجودة الشاملة.

ت- ما التسهيلات المقدمة لضمان الإدارة الفعالة للعنصر البشري.

ث- ما مستوى تدريب العاملين على متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

ج- ما مدى مشاركة العاملين في عمليات تحسين الجودة.

مصطلحات الدراسة:

العمل الإداري:

ويشير حسانين (١٩٩٥) على انه التنسيق بين التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة لتحقيق أنجاز لمهمة معينة تقوم على أدائها جماعة من الأفراد لهم هدف مشترك له صفة القياس والتوقيت، فهي العملية المتضمنة الشاملة لتكامل الجهود للوصول إلى النتيجة المرجوة بالتكلفة المناسبة وفي الوقت المناسب.

الإداري:

هو الفرد الذي يشغل مركزا من المراكز ذات المسئولية في التخطيط والتنظيم والتوجية والرقابة داخل محيط المنظمة.

التقويم:

يتضمن إصدار الأحكام على قيمة الأشياء أو الأشخاص ويمتد أيضا إلى مفهوم التحسين أو التعديل أو التطوير فالتقويم هو الحكم على الأشياء أو الأفراد لإظهار المحاسن والعيوب. (محمد حسنين ١٩٩٥م: ص ٣٧).

الجودة:

هي درجة استفاء المتطلبات التي يتوقعها العميل "المستفيد" أو الوفاء بمتطلبات العميل (شعبان، ٢٠٠٩ ، ص١٤).

الفصل الثاني

القراءات النظرية والدراسات السابقة

١/ القراءات النظرية

مفهوم الجودة و تعريفاتها .

أهداف الجودة الشاملة .

أسباب الاهتمام بالجودة الشاملة .

متطلبات الجودة الشاملة .

النظم و الشروط الأساسية كمدخل للجودة الشاملة .

تعريف بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب .

إدارة المكاتب و دورها و اهتمامها بتقديم الخدمة للمستفيدين .

الهيكل التنظيم لإدارة المكاتب .

الخدمات التي تقدمها مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب .

٢/ الدراسات السابقة

الفصل الثاني

القراءات النظرية والدراسات السابقة

مفهوم الجودة و تعريفاتها :

بنظر إلى النجاح الملحوظ الذي سجله تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في القطاع الخاص في ظل التنافس الاقتصادي والإداري بين المنظمات الحكومية ومنظمات إدارة الأعمال ، فقد دفع ذلك إلى تبني نفس معايير هذا النظام، ويعالج نظام إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الحكومية المشكلات المزمنة التي تعانى منها الأجهزة البيروقراطية ، والتكلفة المتفاقمة لتقديم الخدمات للجمهور وما يصاحبها من إهدار للمال العام فالمنظمات الحكومية على وجه الخصوص تواجه تحديات حرجه أخرى مؤثرة يقع على قمة هذه التحديات الصورة الذهنية السلبية لدى العميل أو المستفيد الرئيسي للمنظمة الحكومية بشأن مستوى جودة الخدمة التي تقدمها هذه المنظمة، وتتكون تلك الصورة الذهنية من خلال تراكمات تاريخية مستمرة ومتصلة بأداء المنظمات الحكومية وسلوكيات موظفيها. ومخرجاتها.

ويتوقف نجاح تطبيق إدارة الجودة في العمل الرياضي على مدى وعي المسئولين بالمؤسسات الرياضية بفلسفة إدارة الجودة الشاملة التي تعتبر من الفلسفات الإدارية الحديثة فهي عبارة عن خطه عامه تشمل جميع مستويات الإدارة وتنادي بتطبيق الجودة وجعلها مسؤولية جميع العاملين وتهدف إلى تحقيق التميز في جودة أداء المؤسسة الرياضية من خلال الوفاء باحتياجات اللاعبين والمدربين والإداريين ، وتأخذ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية أشكال عدة عند تواجد الموائمة مع المواصفات المرتبطة بكل نشاط أو بمجالات التربية البدنية والرياضية والقيام بأفضل ما يجب أن يكون في حدود الإمكانات المقامة لتحقيق أهداف الأنشطة الرياضية أضافه إلى أهمية تناسب تكلفه إعداد البطل الرياضي أو الفريق بالنسبة للمراد تحقيقه.

وهكذا تطورت واتسعت إدارة الجودة الشاملة لتصبح مدخلا علميا يهدف إلى إحداث تغييرات جذرية في ثقافة المنظمة وتغييرها من الأسلوب الإداري التقليدي إلى الأسلوب الحديث القادر على تحقيق مستوى عالي للجودة ومن ثم تحقيق النجاح اعتمادا على تلبية رغبات العميل وطلباته.(دوابشة ٢٠٠٧ م : ص ١٤)

ويذكر حسن الشافعي (٢٠٠٣) إن تطبيق إدارة الجودة هو لتحقيق احتياجات ورغبات وتوقعات المستفيد من العمل في المؤسسات الرياضية والأنشطة الرياضية. (الشافعي ٢٠٠٣م: ص٢٥).

كما يشير رجب طاهر(١٩٩٥) أن الجودة كانت تعرف بمدى إمكانية ملائمة المنتج أو الخدمة المقدمة مما تم تحديدها خلال مواصفات التصميم ويمكن النظر إلى إدارة الجودة الشاملة في أي منظمة سواء كانت خاصة أو حكومية، على أنها نظام يتم من خلاله تفاعل المدخلات المساندة من الأفراد والأساليب والأجهزة لتحقيق مستوى عالٍ من الجودة من خلال التركيز على التحسين المستمر لجودة المخرجات لإرضاء المستفيدين.(طاهر ١٩٩٥ م: ص٨٣)

وتعرف الجوة الشاملة على أنها نظام يتضمن مجموعة من الفلسفات الفكرية المتكاملة والأدوات الإحصائية والعمليات الإدارية المستخدمة لتحقيق الأهداف ،ورفع مستوى رضا العميل والموظف على حد سواء، وذلك من خلال التحسن المستمر للمنظمة وبمشاركة فعالة من الجميع من أجل منفعة المنظمة والتطوير الذاتي وبالتالي تحسين نوعية الحياة في المجتمع.(الزيات ومحمد عواد ٢٠٠٧ م: ص ٦).

يشير بهجت راضي (٢٠٠٢) نقلاً عن جوزيف جوران JM. Joran أن إدارة الجودة الشاملة هي نظام من الأنظمة موجه نحو تحقيق إشباع حاجات العملاء ويمنح سلطات للعاملين وإيرادات أعلى وتكلفة أقل للمنظمة. (بهجت ٢٠٠٢ م : ص٣٠).

يوضح محمد أحمد(٢٠٠٣) نقلاً عن سبكتر Sehucter على انها "خلق ثقافة متميز و في الأداء حيث يعمل المديرون والموظفون بشكل مستمر ودءوب لتحقيق احتياجات المستهلك وأداء العمل بشكل صحيح منذ البداية مع تحقيق الجودة بشكل أفضل وبفعالية عالية وفي أقصر وقت.(محمد أحمد ٢٠٠٣ م : ص ١٣) .

ويشير أحمد أبو بكر (٢٠٠٣) نقلاً عن معهد الجودة الفيدرالي أن إدارة الجودة الشاملة تقوم بالعمل الصحيح بشكل صحيح ومن أول مرة مع الاعتماد على تقييم العميل في معرفة تحسين الأداء.(أبو بكر ٢٠٠٣م : ص٣٠)

ويشير جابلونسكي (١٩٩١) بأنها مظهر تعاوني لأداء عمل ما، يعتمد على مواهب وقدرات العاملين في الميدان العملي والمجال الإداري في سبيل توفير وتحسين جودة مستمر وإعداد فرق عمل ذات كفاءة إنتاجية عالية) ويجسد هذا التعريف ثلاثة مكونات ضرورية لإدارة الجودة الشاملة من أجل ازدهار أعمال أية منشأة :(الإدارة بالمشاركة– التحسين المستمر للعمليات – استخدام أسلوب الممارسة الجماعية). (جابلونسكي١٩٩١م : ص٢٢).

الجودة :

الجودة في الإسلام تعني الأداء على أكمل وجه وفي الوقت المناسب، فقد قال الله تعالى: "إنا جعلنا ما على الأرض زينة لها لنبلوهم أيهم أحسن عملا". الكهف .

هي أحد مبادئ الإسلام التي دعا إليها القرآن الكريم ولكن بلفظ يماثل الجودة في قول الله تعالى: "صنع الله الذي أتقن كل شيء" (النمل، أية: ٨٨).

أي ذلك صنع الله البديع الذي أحكم كل شيء خلقه وأودع فيه من الحكمة ما أودع.(صفوة التفاسير، ج٢: ٤٢١)

وجاء في القرآن "الذي أحسن كل شيء خلقه" وهذا دليل على وجود علم وحكمة وإتقان في الصنع. (الكهف : ٧)

وفي قوله تعالى:(الذي خلق الموت والحياة ليبلوكم أيكم أحسن عملا وهو العزيز الغفور) (الملك: ٢)

وهناك الكثير من الألفاظ القرآنية أو ما ورد على لسان الرسول الكريم المتنوعة تطابق معنى الجودة منها: الإحسان، الإتقان، التسديد، السداد، والإكمال.(الصرايرة ، خالد احمد ٢٠٠٩ م، ص٥)

تعرف القواميس العربية كلمة الجودة : بأن أصلها " جوّد " والجيد نقيض الرديء، وجاد الشيء جوّده، وجوده أي صار جيداً ، ومن جاد ، وتعني كون الشيء جيداً ويقال جاد المتاع ، وجاد العمل فهو جيد ، وجاد الشيء ،أي صار جيداً ، وأجاد أتى بالجيد ،فالجودة مصدر من لفظ (جاد) مثل الكيفية مصدر من لفظ (كيف) وكيفية الشيء تعني حالته وصفته.(ابن منظور، ١٩٨٤م، ص٧٢).

ويذكر صلاح حسن (٢٠٠١)، أن الجودة تشير إلى ثقافة جديدة تتفق مع متطلبات العصر الذي نعيش فيه في ضوء التغيرات العلمية والتكنولوجية المتلاحقة ، حيث لا يستمر في دنيا الأعمال إلا القادر على تحقيق الرضا الكامل للعملاء من خلال تطبيق معايير متفق عليها ، ليس فقط لضمان جودة المنتجات والخدمات ، بل تمتد لتشمل ضمان جودة العمليات التي يتم من خلالها المنتج أو الخدمة ويمكن نجاح الجودة بالمنظمات من خلال التزام الإدارة أو القيادات ببعض المبادئ منها التركيز على المستفيد والتركيز على الحقائق أي وجود معايير خارجية وداخلية لقياس مستوى الجودة وأيضاً التحسين المستمر.(صلاح حسن ٢٠٠١ م: ص ٤) .

ويؤكد الكثيرين أن مصطلح الجودة من أصل لاتيني لكلمة **Quals** تعني حقيقة الشيء **Such as the thing realy is** والسابق نحو الجودة بصفة عامة سباق لا نهاية له . (الشافعي ٢٠٠٣ م : ص ٢٣) .

وتشير رانية شمعه(٢٠٠٣) نقلاً عن ديمنج **Demeng** ضمن النقاط الضرورية لتحسين الجودة لدى المورد لكي تتمكن المنظمات من استخدام المواد مباشرة دون فحص وبذلك تطور مفهوم الجودة من اكتشاف الأخطاء ومراقبة العمليات إلى تضمن الجودة في كل المراحل الإنتاجية ليتم تطبيق مفهوم إدارة الجودة الكلية لتشمل كل السياسات وإجراءات العمل سواء داخل المنظمة أو خارجها وتعتبر الجودة أحد المعايير الرئيسية لنجاح المنظمات في دنيا الأعمال . (شمعه ٢٠٠٣م: ص ٣).

ويذكر علي جبلاق (٢٠٠١) أن الأحداث المتسارعة والتغيرات الكبيرة التي يشهدها العالم في كيفية إنتاج وتقديم السلع والخدمات وما نتج عن تحرر التجارة العالمية واحترام المنافسة بين الشركات الدولية ، واندماج العديد من التحديات بالتركيز على إشباع رغبات العملاء ورفع مستوى الأداء وتخفيض التكاليف وبناء منظومة الجودة الفعالة ، حيث أصبحت الجودة من أهم العوامل الحاكمة في المنافسة بين المنظمات . (جبلاق ٢٠٠١ م : ص٢).

كما يشير على السلمى (١٩٩٥) إلى أن تطور مفاهيم الجودة تمر بأربع مراحل يمكن إيجازها فيما يلي :

المرحلة الأولى : جودة المنتج:

- تخفيض نسبة الإنتاج الغير جيد .
- أداء العمل الصحيح من المرة الأولى .
- المرونة .
- تحفيز عمال الإنتاج للالتزام بشروط الجودة .

المرحلة الثانية : إشباع رغبات العميل :

- الاقتراب من العميل .
- تفهم حاجاته وتوقعاته .
- جعل كل القرارات أساسها رغبات العميل .

المرحلة الثالثة : الجودة كعامل في المنافسة :

- الاقتراب من العملاء أكثر من المنافسين .
- التعرف على المنافسين ومحاولة التميز عليهم .
- البحث عن أسباب انصراف العملاء عن التعامل مع المنشأة .

المرحلة الرابعة : إدارة الجودة الشاملة :

- إعداد استراتيجيات تحسين الجودة .
- تحديد معايير (مستويات) الجودة .
- تحديد معدل (سرعة) إخفاق المعايير .
- استخدام المرونة .
- المحافظة على الكفاءة الإنتاجية .
- حفز العاملين .
- تحقيق البيروقراطية وتعدد مستويات الهيكل التنظيمي. (السلمي:١٩٩٥م: ص٢٠–٢١).

أهداف إدارة الجودة الشاملة :

وتشير دينا كمال (٢٠٠٥) نقلاً عن جون مارسن إن إدارة الجودة الشاملة قد تبلورت في

فلسفة إدارة متكاملة مع القضية المحورية الأساسية التي تهتم به جميع المنظمات وهي إرضاء العملاء والمحافظة على ولائهم للمنظمة وذلك بتقديم السلع أو الخدمات التي يحتاجونها ووفق ما يرتضونه من مواصفات وفي التوقيت وحدود التكلفة التي يفضلونها ، ليست إدارة الجودة الشاملة نشاطاً منعزلاً عن باقي أنشطة وفعاليات إدارة المنظمة بل هي نظام يتكامل مع باقي النظم الإدارية والإنتاجية والتسويقية ويتشابك مع كافة مجالات النشاط ومستوياته ويتحلل جميع إجراءات العمل من أجل تحقيق الأهداف التالية :

١) تحسين كفاءة العمليات في المنظمة بما يحقق :

- تحقيق تكلفة الأداء دون المساس بمستوى جودة الأداء .
- تحسين أسلوب تقديم المنتجات والخدمات للمستفيدين .
- تقليل الوقت المستغرق في الأداء دون المساس لمستوى الجودة .
- تطوير منتجات وخدمات جديدة أفضل وأسرع للوفاء باحتياجات المستفيدين .

٢) مواكبة حركة التحسين والتطوير في أساليب تقديم المنتجات والخدمات والارتفاع إلى المستويات العالمية المتعارف عليها .

٣) التحسين المستمر في كافة مرافق وعمليات ومستويات المنظمة .

٤) تطوير كافة عناصر المنظمة وعملياتها وإدماج فكر التطوير في صلب فلسفة الإدارة .

٥) تأكيد المركز التنافسي للمنظمة وبناء وتنمية وتفعيل قدراتها التنافسية في مواجهة تطورات السوق ومحاولات المنافسين .

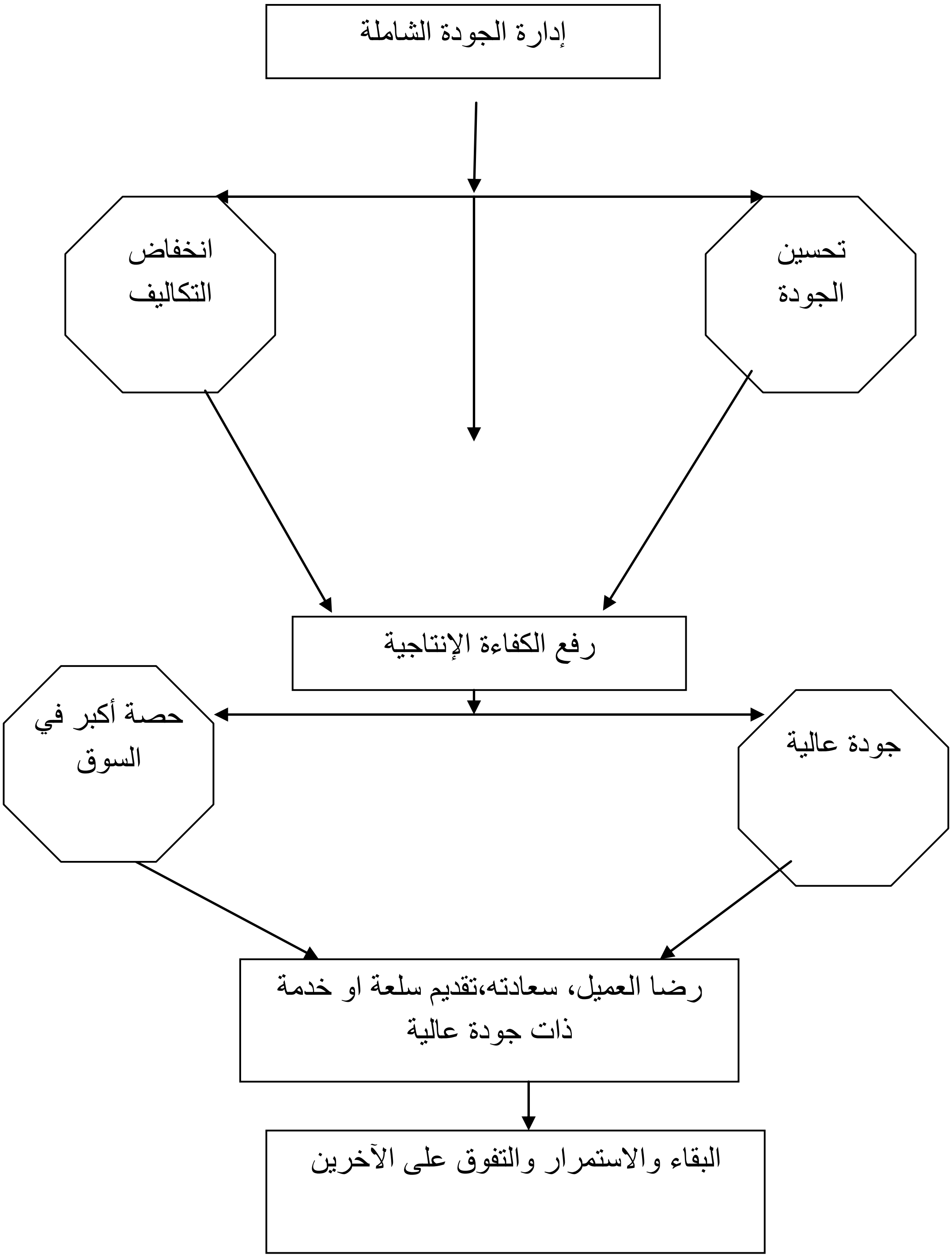
٦) ضمان قضاء المنظمة على المعوقات المؤدية إلى عدم وصولها لمراتب التميز وفق المعايير العالمية المتعارف عليها في نماذج إدارة التميز. (عوض الله ٢٠٠٥م : ص٢٣ – ٣٠) .

ويذكر عادل عبد الحق(٢٠٠٨) إن إدارة الجودة الشاملة تتجه إلى تحقيق أهداف متعددة من أهمها :

- زيادة كفاءة المنظمة في إرضاء عملائها.
- زيادة مرونة المنظمة فى التعامل مع المتغيرات الخارجية.
- ضمان التحسين المستمر و المتصل لكافة عمليات و فعاليات المنظمة.

- **زيادة القدرة الكلية للمنظمة على النمو و التطور الشامل.**
- **تحسين اقتصاديات المنظمة .   (عبد الحق ٢٠٠٨م : ص٢٢)**

ويشير عقيلى وعمر وصفى (٢٠٠١) أهداف إدارة الجودة من خلال الشكل التالي :



المصدر : (عقيلي، وصفي ٢٠٠١ م: ص ٦٥)

ومن وجهة نظر الدارس من خلال استعراض التعريفات السابقة أن تحقيق أهداف الجودة الشاملة يتطلب ما يأتي:

١- خلو الخدمة المقدمة من أي عيوب.

٢- رضا المستفيدين و العاملين من الخدمة المقدمة .

٣- تحقيق الرغبة لما يريده المستفيد من المرة الأولى إضافة إلى تحقيق الاستمرارية في جودة الخدمة.

٤- قدرة الإدارة على تحقيق الأهداف بما يخص المستفيدين والموظفين والعاملين .

٥- التقييم والتحسين المستمر في العمل وتطويره لتحقيق النتائج المطلوبة.

٦- العمل الجماعي مع عدة أفراد بخبرات مختلفة.

وهكذا يتبين أن إدارة الجودة الشاملة يتم التركيز فيها بوجه خاص على المستفيد وإشباع حاجاته وتلبية رغباته وتحقيق الجودة في كافة الخدمات المقدمة .

أسباب الاهتمام بالجودة الشاملة :

تشير دنيا عوض الله (٢٠٠٥) نقلاً عن علي السلمي إلى أنه قد تضافرت عدة عوامل ومؤثرات مهمة في لفت الانتباه إلى قضية الجودة وضرورة شمولها كافة القطاعات والمجالات لنشاط المنظمات على جميع المستويات من أهمها ما يلي :

١) حركة التحولات العالمية والمتغيرات الاقتصادية والتقنية والسياسية والاجتماعية والثقافية أوجدت أوضاعاً جديدة تجعل الجودة أمراً حتمياً في كل ما تقوم به المنظمات وما تقدمه من منتجات وخدمات .

٢) المنافسة العالمية المتصاعدة واشتداد الصراع بين مقدمي الخدمات والمنتجات سواء من القطاع الخاص أو القطاع العام (الحكومي) يجعل العملاء متلقي المنتجات والخدمات في موقف متميز يسمح لهم بالمفاضلة بين المتنافسين ولا يقبل غير الأفضل والأعلى جودة .

٣) اهتمام الدول والحكومات بتطبيق تقنيات الاتصالات والمعلومات وتطوير أساليب تقديم الخدمات للمواطنين وضمان حصولهم على أجود المنتجات والخدمات سواء من مصادر

حكومية أو مؤسسات خاصة وطنية أو أجنبية وقد ساهمت هذه الحركة التطويرية في لفت انتباه الإدارة الحكومية إلى معنى الجودة في الأداء وتأثيره على التميز في خدمة المتعاملين وتحقيق التكلفة والوقت المستغرق بما يسهم في ترشيد الأداء الاقتصادي للأجهزة الحكومية.

٤) ضغوط العولمة واتجاه الأسواق العالمية للتداخل وانهيار الحواجز والموانع التي تحول دون تدفق المنتجات والخدمات بين الأسواق العالمية وبحرية وسهولة ، تجعل منظمات الإنتاج والخدمات الخاصة والعامة ملتزمة بمواكبة العالمية **World Class** في السلع والخدمات والتي لا يتحقق الالتزام بها بدون أعمال وتطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة .

وقد تفاعلت تلك المؤثرات جميعاً لتوجد نظاماً جديداً للأعمال **Anew business** يتطلب أنماطاً إدارية مختلفة وطرق في الأداء متميزة ترتفع إلى مستوى التحديات الجديدة التي أوجدتها تلك التحولات والتغيرات.

وقد كانت المحصلة الأساسية لتلك الحالة الجيدة اتجاه الإدارة المعاصرة للبحث عن تقنيات وآليات تساعدها في مواكبة الزمن الجديد ومتطلباته وكانت "إدارة الجودة الشاملة " في مقدمة الأفكار الإدارية التي قدمت نفسها للإدارة باعتبارها الوعاء الجديد المتناسب مع المعطيات الجديدة والقادر على مواجهتها بإيجابية لأن مفاهيم إدارة الجودة الشاملة هي قاعدة الأساس التي انطلقت منها حركة البحث عن التميز .. ومن ثم تنطوي تقنية إدارة التميز على جميع العناصر والمقومات التي تجعل تطبيق إدارة الجودة الشاملة أمراً طبيعياً يتخلل جميع فعاليات المنظمة.(عوض الله ٢٠٠٥م، ص١٦– ١٧) .

ويؤكد بهجت راضي (٢٠٠٢) أهمية الأخذ بتطبيق إدارة الجودة الشاملة لما يلي:

- تطبيق إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى تخفيض التكلفة وزيادة الربحية .
- تطبيق إدارة الجودة الشاملة يمكن الإدارة من دراسة احتياجات العملاء وتوفير تلك الاحتياجات .
- في ظل الظروف التنافسية التي تعيشها المنظمات ، يساهم مدخل إدارة الجودة الشاملة في تحقيق ميزة تنافسية في السوق .

- أن تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة أصبح أمراً ضرورياً للحصول على بعض الشهادات الدولية مثل ISO 9000 .
- المساهمة في اتخاذ القرارات وحل المشكلات بسهولة ويسر .
- تدعيم الترابط والتنسيق بين إدارات المنظمة ككل .
- التغلب على العقبات التي تعوق أداء الموظف من تقديم منتج ذات جودة عالية .
- تنمية الشعور بوحدة المجموعة وعمل الفريق والاعتماد المتبادل بين الأفراد والشعور بالانتماء في بيئة العمل .
- توفير مزيد من الوضوح للعاملين وكذلك توفير المعلومات المرتدة لهم وبناء الثقة بين أفراد المنظمة ككل .
- إنجاز العمل بطريقة أفضل وتلافي الأخطاء .
- تحسين سمعة المنظمة في نظر العملاء والعاملين .
- تقليل الجهد الضائع في المراقبة والمراجعة بعد تنفيذ المنتج أو الخدمة والتركيز على اكتشاف الأخطاء في المراحل الأولى من الإجراءات . (بهجت ٢٠٠٢ م : ص ٨٥)

رابعا : متطلبات إدارة الجودة الشاملة

وتؤكد سمية عمران(٢٠٠٢م) إن هناك مجموعة من المتطلبات الواجب توافرها لنجاح إدارة الجودة الشاملة حيث تمثل المتطلبات التالية عوامل أساسية عند تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة وهي :

١) ضرورة إيمان الإدارة العليا بأهمية مدخل إدارة الجودة الشاملة فيجب على الإدارة العليا بالمنظمة أن تدرك مسئولياتها نحو التغيرات العالمية الجديدة وما يترتب على ذلك من اشتداد حدة المنافسة وتأخذ على عاتقها مسئولية قيادة التغيير فالكثير من اللوائح والأعمال الروتينية يجب أن تتطور باعتبارها من ضمن العقبات التي تحد من الوصول إلى تطبيق الجودة الشاملة .

٢) ضرورة وجود أهداف محددة تسعى المنظمة إلى تحقيقها باعتبار أن تحديد الأهداف هو المدخل الأول في إدارة الجودة الشاملة .

٣) إن الأهداف التي تسعى الإدارة إلى تحقيقها يجب أن تكون موجهة باحتياجات ورغبات العميل بضرورة تناسب المنتج أو الخدمة مع احتياجات العميل .(عمران ٢٠٠٢ م : ص ٤١).

وتشير سمية عمران (٢٠٠٢) إلى أن إدارة الجودة الشاملة تعتمد على مجموعة من المبادئ والشروط الأساسية :

١) الالتزام طويل الأجل بإحداث التطوير المستمر في كل العمليات والأنشطة .

٢) تبني مفهوم عدم الخطأ أي الأداء السليم من أول مرة .

٣) التدريب الفعال لتوضيح علاقات (العميل – المورد) داخلياً وخارجياً .

٤) الاهتمام بإدارة التحسين المستمر في العمليات .

٥) إتباع أساليب فعالة وإيجابية للإشراف والتدريب .

٦) تحقيق الترابط والتكامل بين أجزاء المنظمة .

٧) تقوية الترابط والتكامل بين أجزاء المنظمة (عمران ٢٠٠٢ م : ص ٤٤)

كما يشير محمد حسين (١٩٩٩) نقلاً عن فريد عبد الفتاح ضرورة توافر المتطلبات التالية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة : –

١) **دعم وتأييد الإدارة العليا لبرنامج إدارة الجودة الشاملة :**

يلزم اقتناع الإدارة بضرورة التطوير والتحسين المستمر واقتناعها بأهمية الجودة ومن ثم تأييدها لتطبيق البرامج .

٢) **التركيز على العميل :**

يلزم تحقيق رضا العملاء الداخليين والخارجيين كأحد أهم محاور ومتطلبات تطبيق البرنامج ويتطلب تحقيق ذلك التقييم المستمر لمستوى رضا العميل من خلال توافر نظام دقيق للمعلومات.

٣) **تهيئة مناخ العمل وثقافة المنظمة :**

يقصد به اهتمام الإدارة العليا بأعداد العاملين بالمنظمة على مختلف المستويات لتفهم وقبول مفاهيم إدارة الجودة الشاملة والاقتناع ، بها وينعكس ذلك على تعاونهم في إنجاح البرنامج وإقلال مقاومتهم للتغيير ، ويلزم قيام الإدارة بتوفير الموارد البشرية والتسهيلات المادية اللازمة لتطبيق هذا المدخل أو البرنامج مع التهيئة الشاملة لثقافة المنظمة من جميع جوانبها .

٤) قياس الأداء :

ويتم ذلك بالاستعانة بالأساليب الإحصائية لتحديد الاختلافات في معدلات الإنتاجية ومستويات الجودة والعمل للقضاء عليها .

٥) الإدارة الفعالة للعنصر البشري :

ويبدأ ذلك بوضع نظام لاختبار وتعيين العاملين وتقييم أدائهم وعقد برامج تدريبية لهم وإتباع أسلوب التحفيز المستمر وبناء فرق عمل ذاتية الإدارة ومشاركة العاملين في إظهار المشاكل وتقييم الحلول المناسبة لتحقيق التحسين المستمر .

٦) التعليم والتدريب المستمر للعاملين :

يلزم تأهيل كافة العاملين من خلال التدريب والتعليم على تفهم مبادئ إدارة الجودة الشاملة وكيفية تطبيقها على أن يكون النشاط التدريبي مخطط ومنظماً ومستمراً .

٧) تبني الأنماط القيادية المناسبة :

يعتبر النمط الملائم لتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة هو ذلك النمط الذي يعمل بروح الفريق ويعمل على تهيئة المناخ للعمل الجماعي المتناسق ويولي اهتماماً متوازناً للعنصر البشري والعمليات المتفاعلة .

٨) مشاركة العاملين في عمليات تحسين الجودة :

ويتأتى ذلك بتوفير كافة المعلومات عن العميل وتحديد احتياجاته ورغباته ومدى رضائه وهو ما يؤدي إلى التنسيق بين الأنشطة المختلفة للمنشأة. (حسين ٢٠٠١ م: ص ٦٤-٦٩) .

النظم والشروط الأساسية كمدخل للجودة الشاملة :

وانطلاقاً من العرض السابق لمراحل تطور مفهوم إدارة الجودة الشاملة نتعرض فيما يلي لشروط نجاح تطبيق مفهوم التحسين المستمر للجودة باعتبار هذا المفهوم يمثل المرحلة الأكثر تقدماً في مفاهيم الجودة ، فضلاً عن كونه المفهوم الذي تنطلق منه البحث .

شروط نجاح تطبيق مفهوم التحسين المستمر للجودة :

يشير روست Rust (١٩٩٤) نقلاً عن وينز خمسة أسس تشكل المحددات الرئيسة لنجاح برنامج التحسين المستمر للجودة ، نوجزها فيما يلي :

١) رؤية واضحة يتم ترجمتها إلى أهداف محددة يستلزم الوصول إليها من خلال تبني وتطبيق برنامج تحسين الجودة .

٢) مشاركة جميع العاملين في جميع المستويات مع منحهم الصلاحيات لضمان فعالية المشاركة.

٣) التركيز على الأنشطة .

٤) القياس والتقويم المستمر للأداء المحقق باستخدام مجموعة من المقاييس .

٥) اعتبار العميل أساس التغير ومحركة وموجهة. (رست ١٩٩٤م : ص٤٨).

ويذكر علي السلمي (١٩٩٥) على الملامح الأساسية لمدخل إدارة الجودة الشاملة ومنها:

١) مدخل شامل بمعنى أنه يشمل كل قطاعات و مستويات ووظائف المنظمة .

٢) مدخل يهدف إلى التحسين المستمر في القدرة التنافسية ، والكفاءة والمرونة للمنظمة كلها (وليس لأجزاء منها) .

٣) مدخل يعتمد على تخطيط ، تنظيم ، وتحليل كل نشاط في المنظمة.

٤) مدخل يعتمد على تفهم ومشاركة واقتناع كل فرد بالمنظمة.

٥) مدخل يعتمد على مشاركة ومساندة كل مستويات المنظمة.

٦) مدخل يعتمد على تعاون، تفاهم ، ترابط، تشابك كل أجزاء المنظمة في إنجاز الأعمال لتحقيق أهدافها.

٧) مدخل العمل على تخليص كل فرد من الجهود المهدرة وإشراكه في عملية التحسين المستمر

٨) مدخل ينطبق بنفس الدرجة في جميع مجالات النشاط بأي منظمة وكل منظمة .

٩) يتطلب من الإدارة تبني فلسفة منع الخطأ وليس مجرد كشف الخطأ.

١٠) مدخل يهدف إلى إحداث تغير فكري وسلوكي في الأفراد لتحويلهم من منطق التفتيش إلى كشف الخطأ وإلى منطق منع الخطأ .

١١) مدخل يقوم على فرق العمل لتحسين الجودة باستمرار وليس العمل الفردي المتقطع .

١٢) مدخل ينمي ويعتمد على الرئاسة الذاتية بديلاً عن الرقابة الخارجية ، فالجودة لا تفرض على الإنسان ولكنها تنبع منه. (السلمى ١٩٩٥ م : ص ٢٨ - ٣٠)

ويشير العاني و إبراهيم (٢٠٠٢) إلى أن المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة تتمثل بالآتي.

١- التزام الإدارة العليا.

٢- التركيز على المستفيد.

٣- مشاركة الموردين.

٤- فرق العمل.

٥- منع الأخطاء.

٦- المنظومة المتكاملة.

٧- تصميم العمليات.

٨- تخطيط المخزون.

٩- تدريب العاملين.

١٠- الجودة قابلة للقياس.

١١- التطوير المستمر.

١٢- المقارنة مع أداء الآخرين. (العاني واخرون ٢٠٠٢ م : ص٦)

وكما يشير صالح (٢٠٠٥) إلى أهم مستلزمات تطبيق إدارة الجودة الشاملة تتمثل بالاتي:

١- التحسين المستمر.

٢- البرامج التحفيزية لإدارة الجودة الشاملة من خلال مشاركة العاملين.

٣- البرامج التحفيزية للرقابة على جودة الإنتاج.

٤- التركيز على المستفيد أو العميل.

٥- التدريب والتعليم.

٦- التخطيط الاستراتيجي.

٧- تعزيز الإدارة العليا. (صالح وآخرون ٢٠٠٥م : ص٥٥)

ومن وجهة نظر الدارس بعد استعراض متطلبات أو مستلزمات إدارة الجودة فان أكثر ملائمة والتي يمكن تطبيقها هي ما يلي:

١- دعم الإدارة العليا في مكاتب الرئيسة العامة لرعاية الشباب في المنطقة الجنوبية الغربية.

٢- مشاركة جميع العاملين في المكاتب من خلال تصميم البرامج التدريبية الخاصة بهم .

٣- العمل على إيجاد الحوافز والترقيات والدورات التدريبية الداخلية والخارجية.

٤- العمل على التحسين والتقييم المستمر لكافة الخدمات المقدمة من المكاتب.

٥- مشاركة المستفيدين من خلال الاهتمام بحاجاتهم ومتطلباتهم الأساسية.

٦- منح العاملين الثقة في تطوير العمل من خلال التدوير بين المراكز.

مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب :

نبذة تاريخية :

اتجه اهتمام المملكة العربية السعودية منذ توحيدها عام ١٣٥١هـ على يد المغفور له الملك عبدالعزيز آل سعود (رحمه الله) إلى الشباب باعتبار هم الأمل في تحقيق طموحاتها نحو بناء دولة عصرية حديثة ، فاهتمت الدولة بالتعليم وتوسعت في افتتاح المدارس والجامعات التي شهدت بدايات النشاط الرياضي والهوايات الثقافية والعلمية. وفي نفس الوقت بدأ بعض المهتمين بالأنشطة الرياضية وخاصة كرة القدم في تأسيس أندية رياضية لممارسة لعبتهم المفضلة. ومع زيادة عدد الأندية وتنامي الإقبال على ممارسة الرياضة برزت الحاجة إلى ظهور جهاز يتولى تنظيم الألعاب المختلفة والاعتناء بالرياضة، وهكذا تأسست الأول مرة إدارة لرعاية الشباب عام ١٣٧٢هـ - ١٩٥٢م بوزارة الداخلية أوكلت إليها مهام تنظيم النشاط الرياضي بالمملكة وفي عام ١٣٨٠هـ - ١٩٦٠م تم نقل إدارة رعاية الشباب من وزارة الداخلية إلى وزارة المعارف ، إلا أنه في عام ١٣٨٢هـ - ١٩٦٢م تم إسناد مهام رعاية الشباب إلى وزارة العمل والشئون الاجتماعية تحت مسمى إدارة رعاية الشباب لتتحول بعد ذلك إلى إدارة عامة لرعاية الشباب .

وفي العام ١٣٩٤هـ - ١٣٧٤م صدر قرار مجلس الوزراء الموقر رقم ٦٠ وتاريخ ١٣٩٤/٤/٢٣هـ بأن تصبح رعاية الشباب جهازاً مستقلاً باسم (الرئاسة العامة لرعاية الشباب)وترتبط إدارياً بالمجلس الأعلى لرعاية الشباب ، وأسندت إليها مسئولية توجيه الشباب

ورعايتهم ورسم السياسات الكفيله بانتشار خدمات رعاية الشباب بكافة مناطق المملكة وتهيئة البرامج الرياضية والاجتماعية والثقافية والفنية التي تسهم في إشباع اهتمامات الشباب وصقل قدراتهم البدنية والفكرية والسلوكية وتنشئتهم التنشئة القويمة التي تستمد أصولها ومبادئها من تعاليم ديننا الحنيف وقيمنا وعاداتنا العربية الأصيلة .

التعريف بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب:

مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب هي جهة تنفيذية مقرها في المناطق وتعمل على تنفيذ مهام وقواعد الرئاسة العامة لرعاية الشباب .

ومن هذه المهام ما يلي:

١- جمع الملاحظات والتوصيات والاقتراحات المتعلقة بشئون رعاية الشباب في المنطقة ودراستها، وبلورتها على هيئة برامج وخطط مقترحة ورفع بها إلى الرئاسة العامة لرعاية الشباب لإقرارها .

٢- تنفيذ الخطط والبرامج المعتمدة من الرئاسة العامة لرعاية الشباب في المنطقة وتقييمها بعد التنفيذ ورفع نتائج التقييم إلى جهاز الرئاسة .

٣- حل المشكلات التي تعترض سبل تنفيذ برامج الرئاسة في المنطقة حسب إمكانيات المكتب ورفع ما يستعصى منها إلى جهاز الرئاسة .

٤- اتخاذ كافة القرارات التنفيذية والإدارية سواء فيما يتعلق بشئون المكتب الرئيسي أو ما يرفع له من المكاتب الفرعية في المنطقة ، وذلك في ضوء القواعد والتعليمات التي تصدرها الرئاسة ووفقا للأنظمة واللوائح المعمول بها في الدولة .

٥- اتخاذ الخطوات ووضع التعليمات والإجراءات التي تساعد المكتب الرئيسي والمكاتب الفرعية في المنطقة في تنفيذ المهام الموكلة إليها ، والعمل على تطويرها باستمرار. (التنظيم الإداري لمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب١٤١٢ : ص ١٩)

إدارة المكاتب و دورها واهتمامها بتقديم الخدمة للمستفيدين:

مدير المكتب الرئيسي:

الموقع التنظيمي:

يرتبط بنائب الرئيس العام لرعاية الشباب .

الهدف العام:

الإشراف العام على جميع الوحدات الإدارية في المكتب الرئيسي ، وعلى المكاتب الفرعية في المنطقة ، ومتابعة تنفيذ جميع إعمال ونشاطات الرئاسة في المنطقة وفقا للسياسات والخطط والبرامج التي يقرها جهاز الرئاسة الرئيسي ، ووفقا للقرارات والتعليمات التي يصدرها الرئيس العام لرعاية الشباب ، وله على سبيل ذلك اتخاذ كافة القرارات التنفيذية في ضوء الصلاحيات المخولة له:

١ – الإشراف الإداري والفني على جميع الأعمال وعلى العاملين في المكتب الرئيسي .

٢ – الإشراف على أعمال ونشاطات المكاتب الفرعية الواقعة تحت إشراف المكتب الرئيسي ومتابعتها.

٣ – تنفيذ سياسات وخطط برامج الرئاسة العامة لرعاية الشباب في المنطقة .

٤ – اتخاذ كافة القرارات الإدارية اللازمة لسير أعمال الرئاسة في المنطقة وفقا صلاحات المفوضة له

٥ – متابعة الإعمال التنفيذية وتصحيح مسارات العمل وحل المشكلات التي تواجه التنفيذ .

٦ – تلقي اقتراحات وملاحظات المكاتب الفرعية المتعلقة بسير أعمال ونشاطات الرئاسة في المنطقة ، ودراستها ومناقشتها وبلوراتها على هيئة خطط وبرامج مستقبلية ، ورفعا لجهاز الرئاسة .

٧– دراسة وتحديد احتياجات المنطقة من البرامج والنشاطات والمنشآت التي تقع ضمن اختصاصات الرئاسة العامة لرعاية الشباب ، ورفعها للمسئولين المعنيين في جهاز والوزارة

٨ – اقتراح الميزانية الخاصة بالمكتب الرئيسي ، والمكاتب الفرعية المرتبطة به ،ورفعها لجهاز الرئاسة .

٩ – إعداد تقارير دورية منتظمة عن سير أعمال ونشاطات الرئاسة في المنطقة ورفعها لجهاز الرئاسة .

دوره من خلال ارتباطه ومتابعته والإشراف المباشر على الأقسام التالية :

١ – قسم العلاقات العامة .

٢ – قسم الرحلات والنشاطات التطوعية .

٣ – قسم النشاطات الثقافية والفنون .

٤ – قسم الأندية والنشاطات الرياضية .

٥ – قسم الشئون الإدارية والمالية .

٦ – قسم إدارة وصيانة المنشآت .

٧ – المكاتب الفرعية .

(التنظيم الإداري لمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب١٤١٢ هـ : ص٢٠ – ٢٣)

قسم العلاقات العامة :

الموقع التنظيمي :

ترتبط بمدير المكتب الرئيسي مباشرة .

الهدف العام من القسم :

بناء الروابط القوية بين المكتب الرئيسي وبين ألإفراد والهيئات والجماعات ذات العلاقة داخل المنطقة وخارجها، وإبراز دور الرئاسة في مختلف المجالات .

مهام قسم العلاقات العامة :

١– تنفيذ ما يصدر من الإدارة العامة للعلاقات العامة وإدارة النشر بالرئاسة من قواعد خاصة تتعلق باستقبال زوار وضيوف الرئاسة القادمين إلى المنطقة ، وتقديم الخدمات اللازمة لهم .

٢– القيام بما يلزم في مجال المؤتمرات والندوات والاحتفالات الخاصة بالرئاسة المعقودة بالمنطقة ، كالإعداد والتنظيم ، وتوجيه الدعوات وغير ذلك من الخدمات ، وذلك لابراز دور رعاية الشباب في تطوير المنطقة .

٣– إعداد النشرات والمطبوعات بالتعاون مع أندية المنطقة وتوزيعها على الجهات المعنية بالمنطقة ، وذلك لإبراز دور رعاية الشباب في تطوير المنطقة .

٤– تزويد إدارة النشر بالرئاسة بالمعلومات المتعلقة بنشاطات الرئاسة في المنطقة .

٥- اقتراح الإجراءات الخاصة بإعمال القسم ، ورفعا إلى مدير المكتب الرئيسي لاعتمادها ، والعمل على تطويرها باستمرار .

٦- تقديم المعلومات اللازمة عن القسم لمشروع ميزانية المكتب .

٧- إعداد تقارير دورية عن نشاطات وانجازات القسم ورفعها إلى مدير المكتب.(التنظيم الإداري لمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب١٤١٢ : ص٢٥)

قسم الرحلات والنشاطات التطوعية :

الموقع التنظيمي:

يرتبط بمدير المكتب الرئيسي مباشرة .

الهدف العام :

الإشراف على تنفيذ برامج الرحلات والنشاطات التطوعية في المنطقة .

مهام القسم :

١- إعداد الخطط والمقترحات وبرامج الرحلات والمعسكرات والنشاطات التطوعية والكشفية في المنطقة ، وبلورتها ، وتقديمها لرئيس المكتب لرفعها إلى الرئاسة لدراستها وإقرارها .

٢- تنفيذ ما يعتمده جهاز الرئاسة العامة لرعاية الشباب من خطط وبرامج للرحلات والمعسكرات والنشاطات التطوعية والكشفية في المنطقة .

٣- المشاركة مع الأجهزة الحكومية في النشاطات التطوعية والمعسكرات وأسابيع النشاطات المحلية وذلك في ضوء توجيهات وتعليمات مدير المكتب الرئيسي بالمنطقة .

٤- جمع المعلومات عن الصعوبات والمشكلات التي تواجه تنفيذ برامج الرحلات والمعسكرات والنشاطات التطوعية والكشفية ، ودراستها ، وإعداد المقترحات الخاصة بمعالجتها ورفعها إلى جهاز الرئاسة العامة للتقرير بشأنها .

٥- تنظيم الرحلات الترويحية والاستطلاعية لشباب المنطقة التي يقع فيها المكتب ، وفي مناطق المملكة الأخرى وفقا لتعليمات الرئاسة .

٦- استقبال الوفود من خارج المملكة ، والزائرين من مناطق المملكة الأخرى ، وتنظيم إقامتهم وزياراتهم بالتعاون مع الوحدات الأخرى ذات العلاقة .

٧- ترشيح الشباب المشاركين من المنطقة في الرحلات الداخلية والخارجية والمهرجانات الموسمية والدورية وأسابيع الإخاء مع شباب الدول العربية .

٨- اقتراح الإجراءات الخاصة بأعمال القسم ، ورفعها إلى مدير المكتب الرئيسي ، والعمل على تطويرها باستمرار .

٩- تقديم المعلومات اللازمة عن القسم لمشروع ميزانية المكتب .

١٠- إعداد تقارير دورية عن نشاطات وانجازات القسم ورفعها إلى مدير المكتب.(التنظيم الإداري لمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب ١٤١٢ : ص٢٧)

قسم النشاطات الثقافية والفنون :

الموقع التنظيمي:

يرتبط بمدير المكتب الرئيسي مباشرة .

الهدف العام :

الإشراف على تنفيذ برامج النشاطات الثقافية والفنون في المنطقة .

وهذا القسم موقوف عن العمل بقرار سامي وتحويله إلى وزارة الثقافة والإعلام .(التنظيم الإداري لمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب ١٤١٢: ص ٢٩)

قسم الأندية والنشاطات الرياضية :

الموقع التنظيمي :

يرتبط بمدير المكتب الرئيسي مباشرة .

الهدف العام من القسم :

الإشراف على تنفيذ خطط وبرامج الرئاسة الخاصة بالأندية والنشاطات الرياضية .

مهام القسم :

١- الإشراف الإداري والفني على وحدات النشاط الرياضي ، وشئون الأندية ، والشئون الطبية الرياضية ، والتنسيق بين أعمالها بما يضمن حسن أدائها .

٢ – اقتراح السياسات والضوابط والبرامج المنظمة لأعمال وحدات النشاط الرياضي ، وشئون الأندية، والشئون الطبية ، والتأكيد من تطبيقها بعد اعتمادها من مدير المكتب .

٣ – متابعة تنفيذ خطط وبرامج الرئاسة الخاصة بالأندية والنشاطات الرياضية في المنطقة ، وتقييمها ، وإبداء الملاحظات بشأنها .

٤ – إعداد الملاحظات والتوصيات المتعلقة بتطوير العمل في الوحدات الإدارية المتفرعة من هذا القسم ، ورفعها إلى مدير المكتب الرئيسي .

٥ – تقديم المعلومات اللازمة عن القسم لمشروع ميزانية المكتب.

٦ – إعداد تقارير دورية عن نشاطات وانجازات القسم ورفعها إلى مدير المكتب. (التنظيم الإداري لمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب ١٤١٢هـ: ص٣١)

وحدة النشاط الرياضي :

ترتبط برئيس قسم الأندية الرياضية مباشرة .

الهدف العام:

الإشراف على تنفيذ خطط وبرامج النشاطات الرياضية في المنطقة .

المهام :

١– وضع البرامج والجداول الزمني للنشاطات الرياضية المعتمدة للأندية التابعة للمكتب والتي لم تشارك في برامج الاتحادات الرياضية خلال الموسم الرياضي حسب الأنظمة والتعليمات واللوائح الصادرة من الرئاسة ، وإشعار الأندية بذلك بعد التنسيق مع الاتحادات الرياضية المعنية .

٢– استقبال طلبات الأندية الخاصة بإضافة ألعاب جديدة أو حذف ألعاب حالية ، وتسجيل اللاعبين المستجدين ،ورفعها إلى جهاز الرئاسة ، وفقا للإجراءات المعتمدة وذلك عن طريق مدير المكتب .

٣– إصدار بطاقات اللاعبين المسجلين المشاركين في النشاطات الرياضية في الأندية التابعة للمكتب .

٤– مخاطبة الجهات المختصة التي تساهم في رعاية تنفيذ النشاطات الرياضية مثل جمعية الهلال الأحمر السعودي ، شرطة المنطقة ، وزارة الإعلام .

٥- تكليف الحكام والمراقبين لإدارة مباريات الأندية والهيئات التابعة للمكتب ، ورصد النتائج، وتبليغ الجهات المعنية بذلك .

٦- استقبال تقارير الحكام والمراقبين ومعالجة الملاحظات الواردة بها عن المشاركين في المباريات وعن أماكن أقامتها وما تحتوى من تجهيزات وخدمات، حسب الأنظمة وللوائح بما في ذلك تقييم المستويات الفنية للمدربين .

٧- مراجعة مسيرات صرف مكافآت الحكام والتأكيد على مطابقتها للوائح والأنظمة المعتمدة، ورفعها للجهات ذات العلاقة .

٨- تنفيذ ما يعتمد من خطط وبرامج الترويح والرياضة للجميع في المنطقة التي تقع ضمن اختصاص المكتب .

٩- تلقي الملاحظات والمقترحات المتعلقة بالنشاط الرياضي المرفوعة من وحدات الأندية والشئون الرياضية في المكاتب الفرعية .

١٠- اقتراح الإجراءات الخاصة بأعمال الوحدة ،و رفعها إلى رئيس قسم الأندية والنشاطات الرياضية ، والعمل على تطويرها باستمرار .

١١- تقديم المعلومات اللازمة عن الوحدات لمشروع ميزانية المكتب .

١٣- إعداد تقارير دورية عن نشاطات وانجازات الوحدة ورفعها إلى رئيس قسم الأندية والنشاطات الرياضية .(التنظيم الإداري لمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب ١٤١٢هـ: ص٣٣)

وحدة شئون الأندية :

الموقع التنظيمي :

ترتبط برئيس قسم الأندية والنشاطات الرياضية .

الهدف العام :

تنفيذ ومتابعة مهام واختصاصات الرئاسة المتعلقة بشئون الأندية الرياضية في المنطقة .

المهام :

١- تلقي طلبات إنشاء الأندية الرياضية والأندية الخاصة في المنطقة وإبداء وجهة النظر المكتب حيالها والرفع بها لجهاز الرئاسة وفقا للإجراءات المعتمدة وذلك عن طريق مدير المكتب .

٢- استقبال أوراق الجمعيات العمومية بالأندية الرياضية، ودراستها والإشراف على عقدها ، ورفعها للجهات المختصة بالرئاسة لاستكمال إجراءات اعتماد مجالس إدارتها .

٣- مراجعة مسيرات رواتب المدربين والسكرتارية والفنيين ممن تتلقى الأندية إعانات حسب رواتبهم ، ورفعها للجهات المختصة .

٤- استلام محاضر جلسات مجالس إدارات الأندية الرياضية ودراستها للتأكد من مطابقتها للأنظمة واللوائح الإدارية والمالية الصادرة من الرئاسة وإبداء وجهة النظر تجاه مضمونها إذا لزم الأمر ورفع ذلك إلى مدير المكتب.

٥- استقبال طلبات الأندية للتعاقد مع مدربين وسكرتاريين وفنيين وعمال وإبداء الرأي بشأنها، واتخاذ الخطوات اللازمة لاستصدر القرارات المناسبة بشأنها من جهة الاختصاص.

٦- المشاركة مع اللجان المشكلة من قبل الرئاسة لتقييم نشاطات الأندية الرياضية والثقافية والاجتماعية لتحديد إعانتها المالية السنوية مع التنسيق مع الأقسام المعنية بالمكتب .

٧- معالجة المخالفات الإدارية والمالية في الأندية وإبداء الرأي بشأنها وفقا للقواعد المقررة بهذا الشأن .

٨- العمل على اتخاذ الخطوات الإجرائية المناسبة تجاه إيقاع العقوبات على الأندية واللاعبين والمدربين والإداريين المخالفين للأنظمة واللوائح المنظمة للنشاط الرياضي ورفعها لجهة الاختصاص لاتخاذ القرار المناسب بذلك .

٩- مساعدة الاتحادات الرياضية على تنفيذ نشاطاتها داخل المنطقة .

١٠- اقتراح الإجراءات الخاصة بأعمال هذه الوحدة ، ورفعها إلى رئيس القسم لإقرارها والعمل على تطويرها باستمرار .

١١- تقديم المعلومات اللازمة عن الوحدة لمشروع ميزانية المكتب .

١٢- إعداد تقارير دورية عن نشاطات وانجازات الوحدة ، ورفعها إلى رئيس القسم .

(التنظيم الإداري لمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب ١٤١٢هـ: ص ٣٥)

وحدة الشئون الطبية الرياضية.

الموقع التنظيمي :

ترتبط برئيس قسم للأندية والنشاطات الرياضية .

الهدف العام :

١- الكشف على اللاعبين (رياضيا) للتعرف على قدرتهم على مزاولة اللعبة التي سيمارسونها.

٢- تقديم العلاج المناسب للإصابات الرياضية أثناء المباريات التي تقام في المنطقة .

٣- إنشاء وحفظ سجل صحي رياضي لكل لاعب في الأندية التابعة للمكتب الرئيسي.

٤- اقتراح الإجراءات الخاصة بأعمال الوحدة ورفعها إلى رئيس القسم والعمل على تطويرها

٥- تقديم المعلومات اللازمة عن الوحدة لمشروع ميزانية المكتب .

٦- إعداد تقارير دورية عن نشاطات وانجازات الوحدة ورفعها إلى مدير المكتب. (التنظيم الإداري لمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب١٤١٢هـ : ص ٣٧)

قسم الشئون الإدارية والمالية :

الموقع التنظيمي:

يرتبط بمدير المكتب الرئيسي مباشرة.

الهدف العام: توفير كافة الخدمات الإدارية والمالية للوحدات الإدارية في المكتب الرئيسي وفي المكاتب الفرعية في المنطقة.

المهام :

١- تنفيذ ما يصدر عن الإدارة العامة للشئون الإدارية والمالية في الرئاسة في قرارات إدارية ومالية .

٢- القيام بجميع الإجراءات المتعلقة بالموظفين من حيث الإجازات والترقيات والحقوق والواجبات الأخرى وفقا للأنظمة والقواعد الخاصة بشؤون الموظفين .

٣- تطبيق الأنظمة واللوائح المالية فيما يتعلق بالصرف والقبض والشراء والتخزين ، والتأكد من سلامة جميع التصرفات المالية ورفعها إلى الإدارة العامة للشئون الإدارية والمالية في الرئاسة

٤- اتخاذ صرف المبالغ المالية التي تخصصها الرئاسة من ميزانيتها للمكتب الرئيسي .

٥- استقبال جميع المراسلات الصادرة والواردة من والى المكتب ، وعمل اللازم حيالها ، وإحالتها إلى الجهة المختصة بالمكتب أو الرئاسة .

٦- نسخ جميع التقارير والخطابات والوثائق وغيرها ، وعمل إجراءات الحفظ لها .

٧- القيام بمهام الخدمات العامة كالحركة والصيانة لمبنى المكتب .

٨- التأكد من تنفيذ وحدات الشئون الإدارية والمالية في المكاتب الفرعية للأنظمة واللوائح والتعليمات المنظمة لأعمال الشئون الإدارية والمالية.

٩- اقتراح الإجراءات الخاصة بأعمال القسم ورفعها إلى مدير المكتب الرئيسي ، والعمل على تطويرها باستمرار.

١٠- تقديم المعلومات اللازمة عن الوحدة لمشروع ميزانية المكتب .

١١- إعداد تقارير دورية عن نشاطات وانجازات الوحدة ورفعها إلى مدير المكتب.(التنظيم الإداري لمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب ١٤١٢هـ: ص٣٩)

قسم إدارة وصيانة المنشآت :

الموقع التنظيمي:

يرتبط بمدير المكتب الرئيسي مباشرة .

الهدف العام:

الإشراف على إدارة وصيانة منشآت الرئاسة في المنطقة والحفاظ على سلامتها .

المهام:

١- الإشراف على إدارة وصيانة منشآت الرئاسة في المنطقة التي يقع فيها المكتب الرئيسي.

٢- المتابعة الفنية لأعمال ونشاطات وحدة إدارة وصيانة المنشآت في المكاتب .

٣- تلقي اقتراحات المسئولين في المكتب الرئيسي عن احتياجات من المنشآت الجديدة أو التوسعة في المنشآت الحالية ،ودراستها وتحديدها ، وتقديمها إلى مدير المكتب الذي بدوره يتولى رفعها إلى جهاز الرئاسة .

٤- المشاركة مع الوحدات الإدارية المختصة في الرئاسة عند إعداد الجدول الزمني للمباريات بين أندية المنطقة ،وعند استخدام منشآت الرئاسة لأي نشاطات أخرى.

٥- دراسة طلبات استعمال منشآت الرئاسة غير الرياضية كالساحات والمعسكرات ، والبت فيها، بالتنسيق مع الوحدات الإدارية المعنية في الرئاسة ، ووفقا لتوجيهات وتعليمات مدير المكتب .

٦- اقتراح الإجراءات الخاصة بأعمال القسم ، ورفعها إلى مدير المكتب لإقرارها والعمل على تطويرها باستمرار .

٧- تقديم المعلومات اللازمة عن الوحدة لمشروع ميزانية المكتب .

٨- إعداد تقارير دورية عن نشاطات وانجازات الوحدة ورفعها إلى مدير المكتب. (التنظيم الإداري لمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب ١٤١٢هـ : ص٤١)

تاسعاً : الهيكل التنظيمي لإدارة المكاتب :

- نائب الرئيس لرعاية الشباب
- مدير المكتب الرئيسي
- قسم العلاقات العامة

= قسم الرحلات والنشاطات التطوعية

= قسم النشاطات الثقافية و الفنون

= قسم الأندية و النشاطات الرياضية

- وحدة النشاط الرياضي .
- وحدة شئون الأندية .
- وحدة الشئون الطبية الرياضية.

= قسم الشئون الإدارية والمالية .

= قسم إدارة و صيانة المنشات .

الخدمات التي تقدمها مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب :

خدماتها في القطاعات التعليمية :

شهد التعليم في المملكة العربية السعودية نهضة كبيرة ونمواً واسعاً وتنتشرت المدارس بمختلف مراحلها في المدن والقرى والهجر، وكان من الطبيعي أن يشمل هذا النمو التعليم الجامعي حتى أصبح يضم سبع جامعات تغطي كافة التخصصات العلمية والأكاديمية ، ويكفي للتدليل عل أتساع النهضة التعليمية بالمملكة أن بلغ عدد الطلاب من المرحلة الابتدائية إلى المرحلة الجامعية أكثر من مليونين من الطلاب ٠

وتدرك المؤسسات التعليمية بالمملكة رسالتها العلمية والتربوية في نفس الوقت، فكما تتعهد عقول الطلاب ومداركهم بالتنمية والصقل من خلال المواد التعليمية المنهجية ، فإنها أيضاً تباشر دورها في تربية السلوك الاجتماعي القويم لدى الطلاب وتنمية هواياتهم وصقل مواهبهم من خلال النشاط الطلابي اللامنهجي والمتمثل في الأنشطة الاجتماعية والثقافية والدينية والهوايات العلمية والأنشطة الرياضية ٠ففي القطاع المدرسي يندر آن أن تخلو مدرسة من الأخصائي الاجتماعي أو المرشد الطلابي أو الاثنين معاً٠ وتشرف على هذا النشاط في وزارة المعارف وكالة للوزارة وعدة إدارات عامة للنشاط الكشفي والنشاط المدرسي والإرشاد الطلابي .

وعلى مستوى المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني أنشئت إدارة عامة للنشاط الطلابي تتولى إعداد وتنفيذ العديد من النشاطات الاجتماعية والثقافية والرياضية لمنسوبي المؤسسة من الطلاب أما على المستوى الجامعي فتتولى عمادة شئون الطلاب بكل جامعة الإشراف على تنفيذ النشاط الطلابي بمختلف مجالاته في الكليات والمعاهد التابعة لها، إيماناً بما يحققه هذا النشاط اللامنهجي من فوائد إيجابية تنعكس على قدرة الطلاب على التحصيل العلمي والإقبال عليه . (الرئاسة العامة لرعاية الشباب مركز المعلومات ه١٤١٧ : ص ٣٩)

خدماتها في التنمية البشرية :

تعتبر التنمية البشرية أحد جناحي خطط التنمية الشاملة في مختلف بلدان العالم وخاصة في الدول الأخذة في النمو حديثاً ، حيث تحرص تلك الدول على الارتقاء بقدرات وكفاءة الإنسان الفرد بنفس القدر الذي تهتم به لتحقيق التنمية في المجال الاقتصادي والعمراني باعتبار أن

الإنسان هو هدف كل عمليات التنمية ، وهو غايتها ووسيلتها في نفس الوقت، ولهذا تتضافر جهود الكثير من أجهزة الدولة ومؤسساتها لتوفير ألوان الرعاية المختلفة التي يحتاجها المواطن في مجالات التعليم والتدريب والصحة والثقافة والرعاية الاجتماعية السليمة والتنمية المدروسة لمختلف قدراته العلمية والعملية والسلوكية

ولا شك أن إعداد الشباب وتهيئته لتحمل مسئوليات المستقبل ومواصلة تحقيق طموحات المجتمع نحو الرفاهية والغد الأفضل يعتبر من أهم مسئوليات الجيل الحاضر من القيادات. وهذا ما سعت إلى تحقيقه المملكة العربية السعودية عبر خطط التنمية الخمسية المتعاقبة منذ عام ١٣٩٠هـ وحتى الآن ، فقد حظيت رعاية الشباب بمفهومها الواسع بما تستحقه من اهتمام ودعم الدولة ، فأنشئت الرئاسة العامة لرعاية الشباب كجهاز مستقل عام ١٣٩٤هـ لتتولى وضع وتنفيذ الأهداف والسياسات الكفيلة بتمكين الشباب من استيعاب المقومات الحضارية للنهضة الشامة التي تعيشها البلاد ، وحفزهم على تنمية قدراتهم البدنية والذهنية والسلوكية بما يحقق لهم بناء الشخصية المتوازنة واستثمار الأوقات الحرة لديهم استثماراً هادفاً وبناءً. (الرئاسة العامة لرعاية الشباب مركز المعلومات١٤١٧هـ: ص ٥٥)

خدماتها لتحقيق التواصل بين الأجيال:

تطرأ على الإنسان في مرحلة الشباب الكثير من التغيرات الفسيولوجية والنفسية التي يشعر إزاءها الفرد بأنه شخص جديد يودع مرحلة الطفولة المتأخرة ليدخل مرحلة الرجولة. وتنعكس هذه التغيرات على سلوكه داخل الأسرة وخارجها ، فهو يميل إلى الاهتمام بنفسه وتأكيد ذاته ، ويجنح إلى الرغبة في الاستقلالية والاعتماد على النفس ، ويكره الإحساس بسلطة الكبار عليه.. ويقبل على كل جديد قد يتحفظ تجاهه جيل الآباء . وربما تجسد هذا التباين في إحساس الشباب بالانفصال عن الجيل السابق له وعدم القدرة على التكيف أو الإذعان لبعض المفاهيم السائدة في مجتمع الكبار.

ولما كان الشباب هم عدة المستقبل وسواعده المنتجة ، وهم قادة الغد ورجاله، فإن إعدادهم للتوافق مع قيم المجتمع وعاداته وتقاليده .وتهيئتهم للمشاركة في تحمل المسئولية وفي إدارة عمليات التنمية تصبح ضرورة حياة وضمان استمرار لمسيرة المجتمع نحو الغد المأمول ،

ولهذا تلعب أجهزة رعاية الشباب دوراً هاماً في تحقيق التواصل بين الأجيال من خلال إتاحتها الفرصة للشباب للتعبير عن ذاته وإشباع هواياته واهتماماته بصورة سليمة في أيطار من القيم الايجابية والأعراف السائدة والمستقرة في المجتمع .(الرئاسة العامة لرعاية الشباب مركز المعلومات١٤١٧هـ : ص٥٦)

خدماتها كرسالة تربوية :

تتناول رعاية الشباب بالتنمية والصقل قدرات الشباب البدنية والذهنية والسلوكية من خلال برامجها المتنوعة في المجالات الرياضية والثقافية والاجتماعية ٠٠ وتسعى إلى تحقيق التوازن والتكامل في قدرات الشباب حتى يتوفر لهم الجسم السليم واللياقة البدنية من خلال الأنشطة الرياضية، وتنمي قدراتهم الفكرية والذهنية بما تتيحه من برامج ثقافية وفنية، ثم هي تعمل على توجيه السلوك الاجتماعي للفرد داخل الجماعة من خلال برامج النشاطات الاجتماعية للشباب ٠ وهكذا تتناول ألوان النشاط المختلفة لرعاية الشباب المكونات الأساسية للإنسان من جسم وعقل ونفس وتعمل على توجيهها وتنميتها وصقل مواهبها وقدراتها وفق فلسفة تربوية واضحة وسياسات مخططة ومدروسة(الرئاسة العامة لرعاية الشباب مركز المعلومات١٤١٧هـ: ص ٥٧).

أهداف الرئاسة العامة لرعاية الشباب :

١. المساهمة في تنشئة الشباب تنشئة اجتماعية قويمة مستمدة من التعاليم الإسلامية وتوفير الإمكانات الملائمة لمساعدتهم على النمو المتوازن بما يحقق ربط طاقات الشباب وقدراته بعمليات الإنتاج والخدمة في إطار خطة الدولة وإحياء وتأصيل التراث والتقاليد العربية والإسلامية في ميادين رعاية الشباب ٠
٢. الاهتمام بالمنشآت التي تخدم القاعدة العريضة من الشباب الممارس لهواياته في ميادين رعاية الشباب والعمل على توفير الكوادر الوطنية القادرة على إدارتها وتشغيلها وصيانتها.
٣. نشر الأنشطة الرياضية والترويحية بين القاعدة العريضة من الشباب وغرس قيمها في نفوسهم وإكسابهم العادات السلوكية القويمة بما يمكنهم من الاستمتاع بالحياة إسهاماً في تحقيق الرفاهية للمجتمع ٠
٤. العمل على رفع مستويات اللياقة البدنية للشباب .

٥. الارتقاء بمراتب البطولة والتفوق في ميادين الرياضة والشباب بما يعزز مكانة المملكة دولياً ،

٦. تنمية الهوايات الفنية والعلمية والعملية للشباب والتي تبرز قيمة العمل اليدوي كقيمة دينية واجتماعية ترتبط بتنمية المجتمع ،

٧. توفير القيادات الوطنية اللازمة للعمل في مجالات الرياضة والشباب ،

٨. تأكيد دور المملكة في دعم العمل العربي والإسلامي في ميادين رعاية الشباب ،

ولا شك أن السياسات التنفيذية لتلك الأهداف قد حققت نهضة شبابية ورياضية شاملة على مستوى المملكة لا يمكن مقارنتها بالعمر الزمني للرئاسة العامة لرعاية الشباب. (الرئاسة العامة لرعاية الشباب – الشئون الفنية ١٤٢٠هـ: ص ٤٣)

ثانياً : الدراسات السابقة :

أولاً : الدراسات العربية :

(١) دراسة حمادة معيد (٢٠٠٩م) :

هدفت الدراسة إلى:" التعرف على نموذج مقترح لتطوير الأداء الإداري للأندية الرياضية بمحافظة الإسكندرية في ضوء إدارة الجودة الشاملة" .

العينة : اختيار أربعة أندية بالطريقة العمدية في محافظة الإسكندرية .

وتشمل (مجلس الإدارة – مدير عام النادي – نائب مدير عام النادي– الإدارة المالية – شئون العضوية –إدارة النشاط الرياضي – شئون العاملين – الشئون القانونية – سكرتارية المدير العام) وعددهم ٢٨٣فردا.

المنهج المستخدم : المنهج الوصفي.

وقد استخدم الباحث الاستبيان والمقابلة الشخصية كوسيلة لجمع البيانات .

وكانت أهم النتائج :

١ - ضرورة الاهتمام بتطبيق النموذج المقترح حتى يمكن الاستفادة منه .
٢ - ضرورة استخدام أحدث التقنيات في مجال أنظمة المعلومات (الحاسب الآلي).
٣ - ضرورة وضع خطة إستراتيجية مبنية على الاحتياجات والتوقعات الحالية والمستقبلية .
٤ - ضرورة التأكيد على العمل الجماعي بين الإدارات المختلفة .
٥ - ضرورة وجود وسائل اتصال فعالة تتيح للمستفيدين (الداخليين – الخارجيين) الاتصال بالإدارة بشكل مستمر .

(٢) دراسة معتز السيد (٢٠٠٩م).

هدفت الدراسة إلى: التعرف على نموذج مقترح لإدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطويرإدارة ألعاب الماء ببعض أندية ج/م/ع) .

العينة : تشمل (٦) أندية بالقاهرة والجيزة والإسكندرية والقاهرة ، تحتوي العينة مجالس الإدارة، مديرين الأندية ، مديري النشاط الرياضي ، مديري الأجهزة الإدارية لألعاب الماء .

المنهج المستخدم : المنهج الوصفي .

استخدم الباحث الاستبيان والمقابلة الشخصية كوسيلة لجمع البيانات .

وكانت أهم النتائج:

١- الاهتمام برفع تقارير واحتياجات جهاز ألعاب الماء بصفة دائمة لمجلس إدارة النادي مباشرة.

٢- ضرورة تطبيق استمارات استطلاع الرأي للتأكد من مدى الرضاء عن الخدمات المقدمة .

٣- التركيز على أن تتناسب الموضوعية مع بيئة العمل والأعضاء والعاملين .

٤- الاهتمام بمناقشة العاملين بالجهاز بنتائج تقييم الأداء وأسبابه .

٥- ضرورة تشجيع العاملين على التعليم والتدريب وتنمية المهارات المختلفة .

(٣) دراسة رامي إبراهيم (٢٠٠٧م):

هدفت الدراسة إلى:التعرف على متطلبات إدارة الجودة الشاملة بالأندية الصحية في محافظتي القاهرة والجيزة" .

العينة: - المديرين والإداريين بالأندية الصحية وإجمالي العدد (٧٢) مدير، إداري ، مشرف.

- عملاء الأندية الصحية وعددهم (١٧٣).

المنهج المستخدم : المنهج الوصفي.

وقد استخدم الباحث الاستبيان والمقابلة الشخصية كوسيلة لجمع البيانات.

وكانت أهم النتائج:

١- ضرورة لالتزام الإدارة بفلسفة الجودة الشاملة في الخدمات المقدمة .

٢- ضرورة اهتمام الإدارة الفعالة للعنصر البشري .

٣- وضع نظام يعتمد على نظام المعلومات الحاسوبية .

٤- يجب تسهيل إجراءات الاشتراك والحصول على بطاقة العضوية دون أي تأخير.

(٤) دراسة عمرو إبراهيم محمد (٢٠٠٦م):

بعنوان: "الإدارة بالأهداف كمدخل لتطوير الاتحادات الرياضية بجمهورية مصر العربية".

هدفت الدراسة إلى : التعرف على الأهداف التي من خلالها يتم تطوير الاتحادات الرياضية .

العينة : عشوائية من الكوادر القيادية الإدارية العاملة في مجال الاتحادات الرياضية ٥٠ فرد.

المنهج المستخدم :المنهج الوصفي .

وقد استخدم الباحث الاستبيان والمقابلة الشخصية كوسيلة لجمع البيانات.

وكانت أهم النتائج :

- يتم إعداد تقرير شهري وتقديمه للجان المختصة بالاتحاد .
- ربط جميع الهيئات الرياضية بشبكة الانترنت للحصول على أخر ما توصل إليه العلم في مجال الإدارة الرياضية .
- إصدار ترجمة للنشرات الدولية المتخصصة في الإدارة الرياضية .
- العمل على مشاركة جميع الإداريين والأعضاء في عملية اتخاذ القرارات .
- زيادة درجة وعي العاملين بأهمية فرض عملية التحسين والتطوير من خلال أسلوب الإدارة بالأهداف .

(٥) دراسة محمد عثمان علي (٢٠٠٥م):

هدفت هذه الدراسة إلى : التعرف نموذج مقترح لإدارة الجودة الشاملة لرعاية الطلاب بالمدن الجامعية بجامعة حلوان .

العينة : العاملون على تنفيذ الأنشطة الطلابية بالمدن الجامعية وقد بلغ عددهم (٦٥) فرد.

الطلاب : عينة عشوائية من طلبة وطالبات المدينة الجامعية وعددهم (١٨٠٠) طالب وطالبة.

المنهج المستخدم : المنهج الوصفي والاستبيان كأحد وسائل جمع المعلومات.

وقد استخدم الباحث الاستبيان والمقابلة الشخصية كوسيلة لجمع البيانات.

وكانت أهم النتائج:

- وضع نظام معتمد لتقييم أداء العاملين .
- وضع نظام لتحفيز العاملين على الأعمال الإبتكارية .
- رفع وعي العاملين بمفاهيم ومتطلبات الجودة الشاملة .
- متابعة العاملين الجدد بعناية أثناء فترة الاختبار وتقديم التوجيه والإرشاد لهم .
- مشاركة العاملين في وضع خطط تحسين جودة الخدمة .

(٦)　دراسة ساجدة يعقوب (٢٠٠٥م):

بعنوان "التعرف على إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير إدارة التربية الرياضية في دولة الكويت"

هدفت الدراسة : إلى التعرف على دور القيادات الإدارية في تطبيق أسلوب الجودة الشاملة على إدارات التربية الرياضية بوزارة التربية بدولة الكويت .

العينة: – الكوادر الإدارية وإجمالي عددهم ٥٦إداري.

– الكوادر القيادية الفنية وإجمالي عددهم ٢٨فني.

المنهج المستخدم : المنهج الوصفي .

وقد استخدم الباحث الاستبيان والمقابلة الشخصية كوسيلة لجمع البيانات .

وكانت أهم النتائج :

- **عدم وجود دراسة لاتجاهات التطبيق على الخدمة بإدارة التربية الرياضية .**
- **عدم مسايرة برامج التدريب والتوجيه المطلوب.**
- **اختلاف الهيكل التنظيمي المطلوب على الهيكل المعمول به حالياً.**
- **إعادة صياغة أهداف التربية الرياضية بوزارة التربية بما يتمشى مع إدارة الجودة الشاملة.**
- **ترسيخ مفاهيم الجودة الشاملة والقائمة على الفاعلية .**

(٧) دراسة دينا عوض (٢٠٠٥ م):

بعنوان " إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير البرامج الرياضية بالتليفزيون المصري "

وهدفت الدراسة إلى : التعرف على إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير البرامج الرياضية بقناة النيل للرياضة من خلال دراسة الوضع الراهن لإدارة البرامج الرياضية بقناة النيل للرياضة والألعاب ، تحليل طبيعة البرامج الرياضية بقناة النيل للرياضة .

العينة:(٦٠) فرداً من الكوادر القيادية والإدارية والفنية العاملة بالمجال الرياضي بالتليفزيون المصري .

المنهج المستخدم :الوصفي والاستبيان كوسيلة علمية من وسائل جمع المعلومات.

وكانت أهم النتائج :

- عدم وضوح أهداف قناة النيل للرياضة ، كما تساهم أهداف الجودة الشاملة في تطوير البرامج الرياضية لقناة النيل للرياضة .
- عدم وجود لجنة لتخطيط البرامج على مستوى قناة النيل للرياضة.
- اعتماد الإدارة على التخطيط قصير الأجل .
- اعتماد قناة النيل للرياضة على نظم مغلقة للاتصالات والتي تسير في اتجاه واحد من أعلى إلى أسفل في شكل قرارات إدارية يجب أن يلتزم بها العاملون .

عدم وجود برنامج تدريبي للعاملين لتأهيلهم على كافة المستويات .

(٨) دراسة راضي و الجيوشي (٢٠٠٤ م) :

بعنوان "متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير قطاع الرياضة للجميع بوزارة الشباب " .

هدفت الدراسة إلى: التعرف على مدى توافر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بقطاع الرياضة للجميع.

العينة: (٦٥) موظفاً من العاملين بالإدارة المركزية للجميع بوزارة الشباب واستخدم الاستبيان في جمع البيانات .

المنهج المستخدم: الوصفي والاستبيان كوسيلة علمية من وسائل جمع المعلومات.

وكانت أهم النتائج :

- توافر وعي الإدارة بفلسفة الجودة من خلال وجود تخطيط استراتيجي مستقبلي للإدارة .
- تمحور الإدارة حول العميل من خلال وجود سياسة مكتوبة للتطوير وتحسين الخدمات واعتبار العاملين أهم مصادر أفكار وتحسين الخدمات.
- كما تتوافر الإدارة الفعالة للعنصر البشري من خلال وجود نظام معتمد لتقويم أداء العاملين وربطه بسياسة الترقية .
- توافر نظام لتدريب العاملين من خلال إدراك الإدارة لأهمية تدريب الإحصائيين ومديري الإدارات والاستعانة بخبراء في عملية التدريب وتأهيل العاملين الجدد قبل تولي وظائفهم.

- توافر نظام للمعلومات من خلال وجود تسجيل وتوثيق لمشروعات الرياضة للجميع واستخدام الحاسب الآلي وشبكة المعلومات الدولية في الإدارة ووجود لائحة لمخالفات العاملين والجزاءات المقابلة لها .
- يتوافر مشاركة العاملين في عمليات التحسين من خلال مشاركة المدير في ترشيح العاملين في الدورات والتدريب ، ومشاركة الإدارات في اقتراح خطة التدريب للعاملين ، ومشاركة العاملين في اتخاذ قرارات التقييم للعاملين الجدد .

(٩) دراسة محمد المهنا (٢٠٠٣م) :

بعنوان (إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير العمل الإداري بالاتحادات الرياضية الاولمبية بالبحرين).

هدفت الدراسة إلى: تطوير الاتحادات في كل المسابقات من خلال تطبيق الجودة الشاملة ومتطلباتها.

العينة :رئيس المؤسسة الرياضية أفراد الاتحادات الرياضية (١٥) ،(٤٨) طالب ومدير الاتحاد

المنهج المستخدم : الوصفي والاستبيان كوسيلة علمية من وسائل جمع المعلومات.

وكانت أهم النتائج:

- توافر التنظيم المناسب لإدارة وتنفيذ عمل الاتحادات .
- وجود هيكل تنظيمي مناسب مع متطلبات العمل في الاتحادات .

(١٠) دراسة إبراهيم نزيه عام (٢٠٠١) :

بعنوان " تطبيق أسلوب الفجوة في قياس جودة الخدمة بمراكز الشباب "

هدفت الدراسة إلى : بيان درجة التطابق أو الاختلاف بين توقعات المستفيدين لمظاهر الامتياز في الخدمة المقدمة من مراكز الشباب وبين إدراك الإدارة لهذه التوقعات ، والكشف عن درجة التطابق أو الفجوة بين إدراك الإدارة لتوقعات المستفيدين وبين إدراك الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمة وتقييم جودة الخدمة المقدمة من مراكز الشباب من خلال مقارنة توقعات المستفيدين مستقبلي الخدمة بإدراكاتهم لمستوى الأداء الفعلي لهذه الخدمة.

العينـة: (٧٢٧) مـن الشـباب المسـتفيدين مـن الخـدمات التي تقـدمها مراكـز الشـباب قيـد البحـث وعينة للإدارة قوامها (٧٩) فرد .

المنهج المستخدم : المنهج الوصفي.

أهم النتائج :

- **التوصل إلى ضعف قدرة الإدارة على تفهم احتياجات ورغبات المستفيدين .**

انخفاض مستوى الدافعية لدى الإدارة بمراكز الشباب لتقديم الخدمة بصورة جيدة.

ثانياً : الدراسات الأجنبية :

(١) قام كلاً من ميلتون،إيلين كلاريس Melton ,Ellen Clarice عام (٢٠٠٣م) :

بعنوان رقابة الجودة للتحقيق من أداء العمل"

هدفت الدراسة إلى : بيان علاقة أداء العمل والفشل فيه ورصد أخطائه ".

المنهج المستخدم :المنهج الوصفي والاستبيان كأحد وسائل جمع المعلومات.

كانت أهم النتائج :

- **أن معدل الوقوع في الخطأ يقل مع الوقت.**
- **أن الفشل في إنجاز المهمة وأداء المهمة نفسها عنصران مترابطان .**
- **أهمية الرقابة في التأكد من سير العمليات بحيث تحقق الأهداف الموضوعة ، بالإضافة إلى تصحيح الأخطاء إن وجدت ، وسرعة اتخاذ القرار المناسب .**

(٢) دراسة هيرتز وبول دافيد Hirtz , Paul David **(٢٠٠٢ م) :**

بعنوان "القيادة الفعالة لتحقيق الجودة الشاملة TOM"

هدفت الدراسة إلى : التركيز على الرؤساء من حيث بحث العلاقة بين أسلوب القيادة وبين تحقيق معايير الجودة الشاملة .

المنهج المستخدم: المنهج الوصفي والاستبيان كأحد وسائل جمع المعلومات.

العينة : بعض الأكاديميات .

كانت أهم النتائج :

- أن هناك علاقة قوية بين أسلوب القيادة وتحقيق الجودة ، واكتشاف وجود رابطة إيجابية بين الأساليب التحويلية التي تنتجها القيادة ومردود الجودة التي تتحقق بما يتناسب مع تلك الأساليب .
- أن أساليب الرؤساء السلبية تؤثر سلباً على تحقيق الجودة .

(٣) دراسة لان جان ، باتريك ، ويليام Langan Patrick William **(١٩٩٨):**

بعنوان "استخدام فرق الجودة في عمليات إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المادية بجامعة أيوا"

هدفت الدراسة إلى : التعرف على أهمية استخدام فرق الجودة في عمليات إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المادية بجامعة أيوا .

المنهج المستخدم : المنهج الوصفي كوسيلة من وسائل جمع البيانات.

وكانت أهم النتائج:

أولاً : العوامل الأقل تأثيراً هي :

- نقص الرؤية الاستراتيجية.
- عدم وضوح الأهداف .
- نقص التدريب والتأهيل للقيادات.

ثانياً : العوامل الأكثر تأثيراً هي :

- المشاركة في الأداء .
- التمويل لفرق الجودة .
- المشاركة في الهدف والرؤية .

(٤) دراسة"روبيتشاند روديك سونيل" Roopchand Roderick Sunil **(١٩٩٧)**

بعنوان "التحليل النقدي لإدارة الجودة الشاملة أثرها في استمرار التعليم العالي"

هدفت الدراسة إلى : أثر التحليل النقدي لإدارة الجودة الشاملة في استمرار التعليم العالي.

المنهج المستخدم : الوصفي والاستبيان كوسيلة علمية من وسائل جمع البيانات .

وكانت أهم النتائج:

- استراتيجيات الجودة الشاملة تساعد في تحسين استمرار التعليم العالي وتحقيق أهدافه ومهامه
- استطاعت اثنتين من المعاهد في تطبيق الجودة الشاملة في الوحدات الإدارية .
- التزام الإدارة العليا مطلب هام وضروري .
- لا بد من التمحور حول العميل .
- تطوير وتحسين الخدمات الإدارية .

(٥) دراسة ست كلير ، جيبو ST Clair , Guy **عام (١٩٩٧ م)**

وكانت بعنوان : " إدارة الجودة الشاملة في خدمات المعلومات ، سلسلة إدارة خدمات المعلومات"

هدفت الدراسة إلى تطبيق المفاهيم الأساسية لإدارة الجودة في إطار التوصيل الجيد للمعلومات وتكوين شبكة مكتبية لرضاء العميل .

المنهج المستخدم : المنهج الوصفي .

العينة : شملت العملاء ومديري خدمات المعلومات .

ومن أهم النتائج :

- أن تعاون فريق العمل يؤدي إلى توصيل المعلومات بشكل جيد .

(٦) دراسة موهني ، توماس Mawhinney , Thomas C **عام (١٩٩٢ م) :**

بعنوان "إدارة الجودة الشاملة وإدارة السلوك التنظيمي والتكامل بهدف التحسين المستمر"

هدفت الدراسة إلى : ربط إدارة السلوك التنظيمي وإدارة الجودة الشاملة والسيطرة على العملية الإحصائية .

المنهج المستخدم : نقاط **W.E.Deming** الأربعة عشر .

ومن أهم النتائج :

- عدم وجود ربط بين إدارة السلوك التنظيمي وإدارة الجودة الشاملة وكذلك عدم السيطرة على العمليات الإحصائية .

التعليق على الدراسات السابقة :

من خلال ما تم استعراضه من الدراسات السابقة والمرتبطة والتي تناولت تقييم بعض الجوانب الإدارية بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب في ضوء الجودة الشاملة بالمنطقة الجنوبية الغربية والتي شملت على عدد (١٠) دراسة عربية وكذلك شملت على عدد (٦) من الدراسات الأجنبية فقد ساعدت الباحث التعرف على مايلي :

- صياغة الأهداف بالطريقة المناسبة وكيفية العمل على تحديد المشكلة .

من حيث المجتمع :

الدراسات السابقة اشتملت في مجتمع الدراسة على قطاعات مختلفة من حيث المناطق الجغرافية والمنظمات المتعددة وبعض القطاعات الأهلية والحكومية ، والدراسة الحالية كانت تركز على مكاتب الرئيسة العامة لرعاية الشباب في المنطقة الجنوبية الغربية .

من حيث العينة :

الدراسات السابقة كانت العينة متنوعة منها العاملين ومنها المدربين ومنها الإداريين حسب كل هيئة ومن كل قطاع ، والدراسة الحالية تستهدف العاملين في مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب في المنطقة الجنوبية الغربية ، بجميع توصيفهم الوظيفي من : مدير و نائب مدير ورئيس قسم و موظف .

وكذلك تشتمل على المستفيدين من الخدمات المقدمة من المكاتب ومنهم : الإداري و المدرب و الحكم و اللاعب .

من حيث أدوات جمع البيانات :

في مجمل الدراسات السابقة كان الاعتماد بشكل كبير على الاستبيان كأداة لجمع البيات المطلوبة وأما في الدراسة الحالية تم تطبيق استبانتين على عينة العاملين وعينة المستفيدين .

من حيث منهج الدراسة :

اعتماد الدراسات السابقة في معظمها على المنهج الوصفي والذي تم تطبيقه على الدراسة الحالية .

من حيث مشكلة الدراسة :

الدراسات السابقة كانت تبحث عن كيفية الاستفادة من الجودة وتطبيقها في أكثر من مجال وفي أكثر من هيئة وفي أكثر من قطاع حكومي وخاص وأثرها الواضح من خلال النتائج والتوصيات ، وفي هذه الدراسة تكمن المشكلة في تقييم بعض الجوانب الإدارية بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب في ضوء الجودة الشاملة بالمنطقة الجنوبية الغربية .

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة :

- تبصير وتعريف الباحث كيفية اختيار مشكلة الدراسة .
- استفادة الباحث من الوصول إلى العينة المستهدفة .
- تعريف الباحث عن كيفية إعداد وصياغة الدراسة.
- استفادة الباحث من طريقة كتابة الإطار النظري .
- تعريف الباحث عن كيفية تحديد العينة وأفرادها .
- تعريف الباحث خطوات الدراسة وكيفية التسلسل في عرضها .
- تعريف الباحث عن كيفية اختيار أفضل الأساليب والمناهج المستخدمة في الدراسة .
- استفادة الباحث من حيث صياغة الاستبيانات وطريقة توزيعها وجمعها .
- معرفة الباحث بطرق وأساليب المعالجات الإحصائية المناسبة والتي يجب استخدامها .
- تعريف الباحث بكيفية كتابة النتائج والتوصيات .

الفصل الثالث

منهجية الدراسة وإجراءاته

١ - منهج الدراسة .

٢ - مجتمع الدراسة .

٣ - عينة الدراسة وحجمها .

٤ - أدوات جمع البيانات .

٥ - أداة الدراسة .

٦ - الأساليب الإحصائية المستخدمة.

الفصل الثالث
منهجية الدراسة وإجراءاته

منهج الدراسة:

للوقوف على واقع تقييم بعض الجوانب الإدارية بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب في ضوء الجودة الشاملة بالمنطقة الجنوبية الغربية ، ومن خلال إطلاع الباحث على العديد من النظريات والكتب والدوريات ، فقد خلص إلى استخدام أسلوب المنهج الوصفي التحليلي في دراسته الحالية.

مجتمع وعينة الدراسة :

يشمل مجتمع الدراسة على المستفيدين من خدمات مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب بالمنطقة الجنوبية الغربية (عسير، نجران، جازان) من الإداريين والحكام واللاعبين والمدربين والذين توجد لديهم تعاملات مباشرة مع هذه المكاتب والذين يبلغ عددهم الإجمالي (١٨٠٠فرداً) وكذا يشتمل مجتمع الدراسة على العاملين الإداريين بهذه المكاتب والذين يبلغ عددهم الإجمالي (٥٩فرداً) من العاملين الإداريين، وهذه الإحصاءات وفق السجلات الرسمية للمنطقة الجنوبية الغربية للعام ١٤٣٤هـ/ ٢٠١٣م .

قام الباحث باختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية، حيث تم توزيع عدد (٣٦٠ إستبانة) على المستفيدين وعدد (٥٠ إستبانة على العاملين) بالمكاتب ، وكانت عدد الاستبيانات المستردة من عينة الدراسة من المستفيدين (٣٥٢) ثلاثمائة واثنتان وخمسون استبانة تم استبعاد عدد(١٧) استبانة منهم غير صالحة للتحليل الإحصائي ليصبح إجمالي عينة المستفيدين (٣٤٣) استبانة من العدد الإجمالي لمجتمع الدراسة من المستفيدين كان توزيعهم كالتالي (١٢٦ إداري)– (٣٨ مدرب) – (٥٢ حكام) – (١١٨ لاعب). ، فيما تم تطبيق الدراسة على عينة قوامها (٤٥) فرداً من العاملين الإداريين بمكاتب الرئاسة مجتمع الدراسة بنسبة مئوية ٨٠ % من مجتمع الدراسة من العاملين الإداريين كان توزيعهم كالتالي: عدد (٢ مدير)– (٤ نائب مدير)– (١١ رئيس قسم)– (٢٨ موظف إداري).،كما تم تطبيق الدراسة الاستطلاعية لأداة الدراسة على عدد (٤٠) فرداً تم

استبعادهم من العينة الأساسية للبحث، والجدول التالي يوضح توصيفاً مفصلاً لعينة الدراسة، والجدول (١) يوضح توصيفاً مفصلاً للخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة.

جدول(١)

التكرارات والنسب المئوية لتوصيف عينة الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية

عينة المستفيدين			عينة العاملين بالمكتب		
فئات المؤهل	التكرار	%	فئات المؤهل	التكرار	%
ثانوي	124	37.1	ثانوي	25	55.6
بكالوريوس	175	52.4	بكالوريوس	15	33.3
دبلوم دراسات عليا	14	4.2	دبلوم دراسات عليا	3	6.7
ماجستير	17	5.1	ماجستير	1	2.2
غير ذلك	4	1.2	غير ذلك	1	2.2
المجموع	334	100	المجموع	45	100
التوصيف الوظيفي	التكرار	%	الوظيفة	التكرار	%
إداري	126	37.7	مدير	2	4.4
حكم	52	15.6	نائب مدير	4	8.9
مدرب	38	11.4	رئيس قسم	11	24.4
لاعب	118	35.3	موظف	28	62.2
المجموع	334	100	المجموع	45	100
فئات الخبرة	التكرار	%	فئات الخبرة	التكرار	%
أقل من ٥ سنوات	120	35.9	أقل من ٥ سنوات	12	26.7
من ٥– < ١٠ سنوات	107	32.0	من ٥– < ١٠ سنوات	14	31.1
من ١٠ – < ١٥ سنة	64	19.2	من ١٠ – < ١٥ سنة	4	8.9
أكثر من ١٥ سنة	43	12.9	أكثر من ١٥ سنة	15	33.3

عينة المستفيدين			عينة العاملين بالمكتب		
المجموع	334	100	المجموع	45	100
عدد الدورات	التكرار	%	عدد الدورات	التكرار	%
لا يوجد	153	45.8	لا يوجد	10	22.2
دورة واحدة	30	9.0	دورة واحدة	10	22.2
دورتان	37	11.1	دورتان	1	2.2
ثلاث دورات	50	15.0	ثلاث دورات	6	13.3
أربع دورات	33	9.9	أربع دورات	4	8.9
أكثر من ذلك	31	9.3	أكثر من ذلك	14	31.1
المجموع	334	100	المجموع	٤٥	100

أدوات جمع البيانات :

قام الباحث باستخدام (استمارتي استبيان) من تصميمه لجمع البيانات الميدانية من مجتمع الدراسة الأولى لعينة الدراسة من (المستفيدين) والثانية لعينة الدراسة من (العاملين بالمكاتب) وذلك بعد مراجعته للأدب النظري للدراسات السابقة في مجال مفاهيم الجودة الشاملة وإمكانياتها النظرية والعلمية وإمكانية تطبيقها بهدف تطوير مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب في المنطقة الجنوبية الغربية، وكذا العديد من المقابلات الشخصية لعدد من الخبراء والمتخصصين في مجال الإدارة الرياضية ولإدارة الموارد البشرية.

مراحل إعداد الاستبانتين:

تم تصميم أداتي الدراسة بناءً على المقياس الثلاثي التدريجي حسب مقياس ليكرت" Likert Scale " حيث يعد مقياس ليكرت الثلاثي (١-٣) العمل الأكثر شهرة لليكرت والذي يتكون من (٣) درجات .

محتويات الاستبيان :

- تكونت كل استبانة من قسمين، احتوى القسم الأول على الخصائص العامة لمجتمع الدراسة، بينما احتوى القسم الثاني على (٧) محاور فيما يتعلق بالاستبانة الخاصة بالمستفيدين، في حين احتوت الاستبانة الخاصة بالعاملين على (٥) خمسة محاور، هذا ويمكن تقسيم محتويات أداتي الدراسة على النحو التالي:

أولاً : القسم الأول – الخصائص الديموغرافية :

وتشتمل على: المؤهل العلمي لعينة الدراسة.

١- المهام أو وظائف عينة الدراسة.

٢- عدد سنوات الخبرة في مجال العمل.

٣- عدد الدورات التدريبية في مجال العمل.

ثانياً : القسم الثاني - أبعاد أداتي الدراسة :

أولاً : استبانة المستفيدين:

وتشمل المحاور التالية.

المحور الأول: جودة الخدمات ويشتمل على:

١. واقع جودة الخدمات المقدمة (٢١) بند.

٢. واقع الأنشطة الرياضية ومكون من (٦) بنود.

٣. واقع الأنشطة الاجتماعية ومكون من (١٠) بنود.

٤. واقع الأنشطة الفنية ومكون من (٥) بنود.

٥. واقع الإعلام والاتصال ومكون من (٨) بنود.

المحور الثاني : واقع الإمكانات المتاحة ومكون من (١٠) بنود.

المحور الثالث : جودة أداء العاملين ومكون من (١٠) بنود.

ثانياً : استبانة العاملين:

وتشمل المحاور التالية.

١. التركيز على العاملين(٩) بنود.
٢. تأسيس نظام معلومات (١٠) بنود.
٣. الإدارة الفعالة للعنصر البشري (٨) بنود.
٤. تدريب العاملين(٨) بنود.
٥. مشاركة العاملين في عمليات تحسين الجودة ومكون من (٧) بنود.

صدق الاستبيان:

استخدم الباحث الطرق التالية للتأكد من صدق أداتي الدراسة:

صدق المحكمين:

عرض الباحث الاستبانتين على مجموعة من المحكمين تألفت من (٨) متخصصين في المجال التربوي والرياضي وأسماء المحكمين بالملحق رقم (٤)، وقد استجاب الباحث لآراء المحكمين وقام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية – انظر أخر الملحق .

ثبات الاستبانة Reliability:

جدول (٢) مؤشرات الثبات العام كرونباخ ألفا لأداتي الدراسة

الاستبانة	عدد بنود الاستبانة	كرونباخ α	الصدق الذاتي
المستفيدين	٧٠	٠,٩٦	٠,٩٨
العاملين بالمكتب	٤٢	٠,٩٧	٠,٩٨

يتضح من المؤشرات الإحصائية للجدول(٢) بأن أداتي الدراسة (استبانة المستفيدين ، استبانة العاملين بالمكتب) أظهرتا مؤشرات ثبات على التوالي بحدود (٠,٩٦ ، ٠,٩٧) مع صدق ذاتي (٠,٩٨) وهي مؤشرات ثبات مرتفعة جداً والتي تدل على أن أداتي الدراسة تتمتعان بدرجة عالية الثبات وهي بذلك سوف تعطي نفس النتائج إذا ما أعيد تطبيقها في بيئة أخرى مماثلة من حيث الزمان والمكان.

جدول (٣) مؤشرات ثبات التجزئة النصفية لأداتي الدراسة

استبانة	التجزئة النصفية	عدد البنود	كرونباخ α	معامل تصحيح سيبر مان براون
المستفيدين	النصف الأول	٣٥	٠,٩٤	٠,٨٤
	النصف الثاني	٣٥	٠,٩٤	
العاملين بالمكتب	النصف الأول	٢١	٠,٩٢	٠,٩١
	النصف الثاني	٢١	٠,٩٦	

يتضح من المؤشرات الإحصائية للجدول(٣) بأن ثبات التجزئة النصفية لاستبانة (المستفيدين) يساوي(٠,٩٤) لكل نصف وأن معامل تصحيح سيبر مان براون في حدود(٠,٨٤)، بينما على نطاق استبانة العاملين بالمكتب فإنه يتراوح بين(٠,٩٢ إلى ٠,٩٦) للنصفين وأن معامل سيبر مان براون يساوي(٠,٩١) وهي أيضاً معاملات ثبات مرتفعة وتدل على قوة بناء أداة الدراسة.

جدول(٤) مؤشرات الثبات العام كرونباخ ألفا لمحاور أداتي الدراسة

م	محاور استبانة المستفيدين	كرونباخ α	محاور استبانة العاملين بالمكتب	كرونباخ α
١	جودة برامج الأنشطة الرياضية	٠,٩١	التركيز على العميل	٠,٨٥
٢	جودة برامج الأنشطة الثقافية	٠,٨٣	تأسيس نظام معلومات لإدارة الجودة	٠,٨٨
٣	جودة برامج الأنشطة الاجتماعية	٠,٩٠	الإدارة الفعالة للعنصر البشري	٠,٨٩
٤	جودة برامج الأنشطة الفنية	٠,٧٩	تدريب العاملين على متطلبات تطبيق	٠,٩١
٥	جودة الإعلام والاتصال	٠,٨٨	مشاركة العاملين في عمليات تحسين	٠,٩٢
٦	جودة الإمكانات المتاحة	٠,٨٤		
٧	جودة أداء العاملين	٠,٩١		

يتضح من المؤشرات الإحصائية للجدول(٤) بأن مؤشرات كرونباخ ألفا لأبعاد استبانة المستفيدين تتراوح بين أدنى مؤشر ثبات في بعد" جودة برامج الأنشطة الفنية" بواقع(٠,٧٩) وأن أعلى مؤشر ثبات في بعدي " جودة برامج الأنشطة الرياضية" ، " جودة أداء العاملين " بواقع (٠,٩١)، وعلى نطاق أبعاد استبانة العاملين نجد أن مؤشرات الثبات تتراوح بين أدنى قيمة بواقع (٠,٨٥) والمتمثلة في بعد " التركيز على العميل " وأن أعلى مؤشر ثبات يساوي(٠,٩٠) والمتمثل في بعد " مشاركة العاملين في عمليات تحسين الجودة" ، وهي جميعها معاملات ثبات مرتفعة والتي تؤكد على ثبات أبعاد أداتي الدراسة ، حيث أن الثبات يعتبر مرتفعاً إذا كانت (كرونباخ α > ٠,٦٠)، (جودة ٢٠٠٩)..

معاملات الاتساق الداخلي لاستبانة المستفيدين:

وقد لجأ الباحث للتحقق من الاتساق الداخلي لأداتي الدراسة إلى حساب معاملات الارتباط لبيرسون بين كل عبارة والدرجة الكلية لمحورها الذي تنتمي إليه والنتائج كانت كما بالجداول التالية:

أولاً استبانة المستفيدين:

المحور الأول: جدول (٥) معامل الارتباط بين كل عبارة من محور جودة الخدمات المقدمة من مكاتب (الرئاسة) والدرجة الكلية للمحور(ن =٤٠)

م	مضمون العبارة	معامل الارتباط
١	هل تقوم مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب بإعداد برامج تتضمن مسابقات لمختلف الأنشطة الرياضية للتعرف على مدى تقدم مستوى المستفيدين ومدى العائد عليهم من هذه الأنشطة .	٠,٤٢**
٢	هل تتناسب البرامج والأنشطة الرياضية مع حاجات المستفيدين .	٠,٦٣**
٣	هل يراعي توزيع برامج الأنشطة على أوقات فراغ المستفيدين .	٠,٦٠**
٤	هل تتضمن البرامج أنشطة تخدم المستفيدين من المعاقين .	٠,٥٣**
٥	هل تتيح برامج الأنشطة الحالية بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب فرص لاكتساب مهارات	٠,٧٣**
٦	هل يوجد تكامل وترابط بين برامج الأنشطة بالمكاتب العامة لرعاية الشباب والمكاتب الفرعية	٠,٧١**
٧	هل الإمكانات المادية كافية لتنفيذ البرامج المقدمة من مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب .	٠,٤٦**
٨	هل تتيح برامج مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب للمستفيدين الاشتراك في الأنشطة المحببة	٠,٥٨**
٩	هل يتم استطلاع آراء المستفيدين من خلال رؤساء مجالس إدارة الأندية حول برامج النشاط	٠,٥٦**
١٠	هل يتم تعديل أو تغير برامج مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب طبقاً لنتائج آراء المستفيدين	٠,٢٧
١١	هل تساعد البرامج والأنشطة الرياضية في مكاتب الرئاسة على اكتشاف اللاعبين الموهوبين في	٠,٥٣**
١٢	هل تتعارض أوقات تنفيذ البرامج والأنشطة الرياضية بمكاتب الرئاسة مع مواعيد العمل أو	٠,٣٦*
١٣	هل تعمل مكاتب الرئاسة على نشر الأنشطة الرياضية والترويحية بين الشباب.	٠,٥٨**
١٤	هل تعمل مكاتب الرئاسة على الارتقاء لمراتب البطولة والتفوق في ميادين الرياضة وصولا إلى	٠,٥٧**
١٥	هل يتم تنظيم ورش عمل تدريبية دورية للمدربين في المكتب الرئيسي لرعاية الشباب لبحث	٠,٦٩**
١٦	هل يتم تنظيم ورش عمل تدريبية دورية للإداريين في المكتب الرئيسي لرعاية الشباب لبحث	٠,٨٣**
١٧	هل تعمل البرامج بمكاتب الرئاسة على توفير القيادات الوطنية اللازمة للعمل في مجالات	٠,٧٧**
١٨	هل تعمل البرامج بمكاتب الرئاسة على تنمية القطاع الأهلي ليكون قادرا على تحمل مسئولياته	٠,٦٦**
١٩	هل تعمل برامج مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب على رفع مستويات اللياقة البدنية للشباب.	٠,٧٠**
٢٠	هل يتوفر مدربين مؤهلين للأنشطة الرياضية .	٠,٦٤**
٢١	هل يتوفر الأخصائيين للعلاج الطبي الرياضي لمرافقة اللاعبين أثناء ممارسة المباريات الرياضية .	٠,٦٠**

مستوى الدلالة عند مستوى معنوية (٠,٠٥)

تشير نتائج الجدول رقم (٥) إلى أنه توجد علاقة ارتباطيه دالة إحصائياً بين العبارة ومجموع المحور الذي تنتمي إليه ماعدا العبارة رقم ١٠ فهي ذات معامل ارتباط موجب ولكنه غير دال لذلك لا يتوجب حذفها.

جدول(٦)

معامل الارتباط بين كل عبارة من محور جودة برامج الأنشطة الثقافية والدرجة الكلية للمحور

(ن =٤٠)

م	مضمون العبارة	معامل الارتباط
١	هل تتضمن برامج الأنشطة الثقافية التي تقدمها مكاتب الرئاسة عقد ندوات في المناسبات	٠,٨١**
٢	هل تتضمن البرامج الثقافية إقامة مسابقات لحفظ القرآن الكريم	٠,٨٢**
٣	هل تقام مسابقات في القراءة الحرة من خلال برامج مقدمة للمستفيدين	٠,٦٤**
٤	هل يتم اختيار فرق الفنون من داخل المنطقة وترشيحها للمشاركة في المهرجانات	٠,٧١**
٥	هل يتم إقامة المعارض وكذلك تنظيم المسابقات الخاصة بالفنون والأنشطة الثقافية في	٠,٨٣**
٦	هل تعمل برامج الأنشطة الثقافية في مكاتب الرئاسة على إحياء تأصيل التراث والقيم	٠,٧٢**

مستوى الدلالة عند مستوى معنوية (٠,٠٥)

يتضح من نتائج الجدول رقم(٦) إلى أنه توجد علاقة ارتباطيه دالة إحصائياً بين العبارة ومجموع المحور الذي تنتمي إليه مما يدل على صدق عبارات المحور.

جدول(٧)

معامل الارتباط بين كل عبارة من محور جودة برامج الأنشطة الاجتماعية والدرجة الكلية للمحور(ن = ٤٠)

م	مضمون العبارة	معامل الارتباط
١	هل تضمن برامج الأنشطة الاجتماعية التي تقدمها مكاتب الرئاسة تنظيم الرحلات داخلية للمستفيدين	٠,٥٧**
٢	هل تتضمن برامج الأنشطة الاجتماعية التي تقدمها مكاتب الرئاسة العامة تنظيم رحلات خارجية للمستفيدين	٠,٧٢**
٣	هل تتضمن البرامج أنشطة للخدمات العامة ولخدمة البيئة	٠,٨٢**
٤	هل تتضمن البرامج إقامة معسكرات شاطئية في الإجازة الصيفية	٠,٨٦**
٥	هل تشجع البرامج الحالية في مكاتب الرئاسة المستفيدين على ممارسة حياة الخلاء في المعسكرات والخدمات التطوعية	٠,٨٦**
٦	هل هناك آلية يتم من خلالها ترشيح الشباب المشاركين من المنطقة في الرحلات الداخلية والمهرجانات الموسمية والدورية	٠,٨٤**
٧	هل تساهم برامج الأنشطة الاجتماعية المقدمة من مكاتب الرئاسة في تنشئة الشباب تنشئة اجتماعية قويمه مستمدة من التعاليم الإسلامية	٠,٧٢**
٨	هل تعمل برامج الأنشطة الاجتماعية المقدمة من مكاتب الرئاسة على تنظيم طاقات الشباب وقدراته وتحفيزه على الإنتاج	٠,٧٠**
٩	هل تعمل برامج الأنشطة الاجتماعية المقدمة من مكاتب الرئاسة على تقديم الخدمات العامة في إطار خطة الدولة	٠,٨٦**
١٠	هل تعمل برامج الأنشطة الاجتماعية المقدمة بمكاتب الرئاسة على إيصال الخدمات إلى التجمعات السكانية في مناطق المجاورة	٠,٨١**

مستوى الدلالة عند مستوى معنوية (٠,٠٥)

يتضح من نتائج الجدول رقم(٧) إلى أنه توجد علاقة ارتباطيه دالة إحصائياً بين العبارة ومجموع المحور الذي تنتمي إليه مما يدل على صدق عبارات المحور.

جدول(٨)

معامل الارتباط بين كل عبارة من محور جودة برامج الأنشطة الفنية والدرجة الكلية للمحور

(ن = ٤٠)

م	مضمون العبارة	معامل الارتباط
١	هل تعمل مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب على إقامة مسابقات فنية بين المستفيدين	٠,٧٤**
٢	هل تفضل إضافة الفنون التشكيلية والشعبية إلى برامج الأنشطة الفنية داخل مكاتب	٠,٥٧**
٣	هل تعمل مكاتب الرئاسة العامة على إقامة أو استضافة معارض فنية على المستوى	٠,٨٠**
٤	هل تعمل مكاتب الرئاسة على إصدار نشرات أو دوريات عن الإعمال والبرامج والأنشطة	٠,٨٤**
٥	هل تعمل مكاتب الرئاسة على تحفيز المميزين والموهوبين في البرامج الفنية المقامة	٠,٧٩**

مستوى الدلالة عند مستوى معنوية (٠,٠٥)

يتضح من نتائج الجدول رقم(٨) إلى أنه توجد علاقة ارتباطيه دالة إحصائياً بين العبارة ومجموع المحور الذي تنتمي إليه مما يدل على صدق عبارات المحور.

جدول(٩)

معامل الارتباط بين كل عبارة من محور جودة برامج الإعلام والاتصال والدرجة الكلية للمحور

(ن = ٤٠)

م	مضمون العبارة	معامل الارتباط
١	هل تقوم مكاتب الرئاسة بالإعلان عن البرامج قبل تنفيذها بوقت كافٍ للمستفيدين	٠,٦٥**
٢	هل الوسائل المستخدمة بمكاتب الرئاسة للإعلان عن البرامج المراد تنفيذه كافية لإعلام	٠,٧٠**
٣	هل توجد لوحات إعلانية خاصة بمكاتب الرئاسة في الأندية التابعة لها لنشر جميع التعليمات	٠,٧٤**
٤	هل يلعب الإعلان عن الأنشطة بمكاتب الرئاسة دور هام في إشراك المستفيدين	٠,٧٨**
٥	هل يوجد اتصال مباشر بين مندوبي مكاتب الرئاسة والمستفيدين	٠,٧٦**
٦	هل يتم تنفيذ برامج مشتركة بين الرئاسة والجهات الأخرى المعنية بالشباب بهدف التكامل	٠,٨٢**
٧	هل تقوم الإدارة العامة للعلاقات والمؤتمرات بمكاتب الرئاسة بتوثيق الصلات بكافة الجهات	٠,٨٢**
٨	هل تقوم الإدارة العامة للعلاقات والمؤتمرات بمكاتب الرئاسة بالإعداد فنيا وإداريا للمؤتمرات	٠,٧٠**

مستوى الدلالة عند مستوى معنوية (٠,٠٥)

يتضح من نتائج الجدول رقم(٩) إلى أنه توجد علاقة ارتباطيه دالة إحصائياً بين العبارة ومجموع المحور الذي تنتمي إليه مما يدل على صدق عبارات المحور.

المحور الثاني:

جدول(١٠)

معامل الارتباط بين كل عبارة من محور جودة الإمكانات المتاحة والدرجة الكلية للمحور

(ن = ٤٠)

م	مضمون العبارة	معامل الارتباط
١	**هل تتوفر المنشآت اللازمة لتنفيذ البرامج والأنشطة الرياضية في مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب**	**٠,٥٣
٢	**هل تتوفر عوامل الأمن والسلامة لجميع المنشآت والملاعب داخل مكاتب الرئاسة لممارسة الأنشطة الرياضية**	**٠,٧٠
٣	**هل يتوفر في المنشآت والملاعب في مكاتب الرئاسة الإضاءة الكافية للاستخدام ليلاً وممارسة البرامج والأنشطة**	**٠,٦٣
٤	**هل تتوفر ملاعب قانونية لتنفيذ البرامج والأنشطة الرياضية داخل مكاتب الرئاسة .**	**٠,٧٢
٥	**هل يتم صيانة الأجهزة والملاعب التابعة لمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب بصفة مستمرة**	**٠,٨١
٦	**هل تتوفر العمالة الفنية المتخصصة لصيانة الملاعب التابعة لمكاتب الرئاسة**	**٠,٧٧
٧	**هل تتوفر الأدوات والأجهزة الرياضية لممارسة النشاط بالعدد الكافي داخل المنشآت التابعة لمكاتب الرئاسة**	**٠,٨٤
٨	**هل تكفي ميزانية الأنشطة لتنفيذ البرامج بشكل كامل**	**٠,٦٦
٩	**هل مكتبة الرئاسة ومكتبات الأندية التابعة للمكتب الرئيسي مجهزة لاستقبال المستفيدين**	**٠,٦٥
١٠	**هل يتم منح حوافز للمشاركين المتفوقين في الأنشطة المختلفة**	**٠,٥٥

مستوى الدلالة عند مستوى معنوية (٠,٠٥)

يتضح من نتائج الجدول رقم(١٠) إلى أنه توجد علاقة ارتباطيه دالة إحصائياً بين العبارة ومجموع المحور الذي تنتمي إليه مما يدل على صدق عبارات المحور.

المحور الثالث:

جدول(١١)

معامل الارتباط بين كل عبارة من محور جودة أداء العاملين والدرجة الكلية للمحور

(ن = ٤٠)

م	مضمون العبارة	معامل الارتباط
١	هل لدى الأخصائيين والمشرفين الخبرة اللازمة لحل مشاكل المستفيدين	٠,٦٧**
٢	هل الأخصائيين والمشرفين القائمين على الأنشطة والبرامج يشجعون المستفيدين على ممارسة الأنشطة	٠,٧٣**
٣	هل يتعامل الأخصائيين والمشرفين مع المستفيدين بأسلوب ودي ومميز	٠,٧١**
٤	هل تهتم مكاتب الرئاسة بتنظيم اجتماعات مستمرة مع الأندية والرياضيين والإداريين لزيادة تحفيزهم	٠,٨٠**
٥	هل تعمل سياسة مكاتب الرئاسة علي ترقية أساليب العمل وتوفير القيادات النوعية والمؤهلة	٠,٨٦**
٦	هل هناك سياسات واضحة من قبل مكاتب الرئاسة تنظم العمل لجميع العاملين التابعين لها	٠,٧٨**
٧	هل توفر مكاتب الرئاسة العامة برامج تدريبية لتطوير وتحسين مهارات المدربين بشكل دوري	٠,٧٧**
٨	هل توفر مكاتب الرئاسة العامة برامج تدريبية لتطوير وتحسين مهارات الإداريين بشكل دوري	٠,٧٨**
٩	هل تُشجع مكاتب الرئاسة العامة المدربين والإداريين واللاعبين على التعليم والتدريب وتنمية المهارات المختلفة	٠,٧٩**
١٠	هل تسعى مكاتب الرئاسة العامة لترقية ورفع أوراق المدربين والإداريين الذين أظهروا كفاءة في أدائهم لأعمالهم إلى الجهات المختصة	٠,٦٩**

مستوى الدلالة عند مستوى معنوية (٠,٠٥)

يتضح من نتائج الجدول رقم(١١) إلى أنه توجد علاقة ارتباطيه دالة إحصائياً بين العبارة ومجموع المحور الذي تنتمي إليه مما يدل على صدق عبارات المحور.

معاملات الاتساق الداخلي لاستبانة العاملين بالمكتب :

تتكون العينة الاستطلاعية لاستبانة العاملين من عينة عشوائية قوامها(٢٠) مفردة، حيث توضح الجداول التالية معاملات الاتساق الداخلي لكل محور وهي:

المحور الأول :

جدول(١٢)

معامل الارتباط بين كل عبارة من محور التركيز على العميل والدرجة الكلية للمحور(ن = ٢٠)

م	مضمون العبارة	معامل الارتباط
١	هل يتم إجراء استقصاء للمستفيدين من خدمات مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب للتعرف على درجة رضاهم عن الخدمات المقدمة	٠,٦٧**
٢	هل يتم دراسة وبحث شكاوى المستفيدين من الخدمات المقدمة	٠,٧٧**
٣	هل يتم حل المشكلات والشكاوى وإبلاغ الشاكي بما حدث في شكواه	٠,٥٢*
٤	هل توجد دراسات كافية بشأن تحديد الاحتياجات والرغبات الحالية والمقدمة للمستفيدين	٠,٧٤**
٥	هل يمثل الاهتمام برضاء العميل عنصر أساسي عند أداء الخدمات الرياضية من قبل القائمين على تقدمها	٠,٥٧**
٦	هل يتم إجراء ورش عمل تدريبية دورية للإداريين من أقسام المكتب الرئيسي لرعاية الشباب كلا فيما يخصه لبحث مشكلات العمل وتلافيها	٠,٦٧**
٧	هل هناك اشتراك مع الأجهزة الحكومية في النشاطات التطوعية في ضوء توجيهات وتعليمات مدير المكتب التنفيذي بالمنطقة	٠,٥٨**
٨	هل يتم جمع المعلومات عن المشكلات والصعوبات التي تواجه تنفيذ برامج الرحلات والمعسكرات والنشاطات التطوعية ودراستها	٠,٦١**
٩	هل تسعى مكاتب الرئاسة لدفع الأندية الرياضية لتحقيق إنجازات على أعلى مستوى الرياضة التنافسية	٠,٦٨**

مستوى الدلالة عند مستوى معنوية (٠,٠٥)

يتضح من نتائج الجدول رقم(١٢) إلى أنه توجد علاقة ارتباطيه دالة إحصائياً بين العبارة ومجموع المحور الذي تنتمي إليه مما يدل على صدق عبارات المحور.

جدول(١٣)

معامل الارتباط بين كل عبارة من محور نظام معلومات إدارة الجودة الشاملة والدرجة الكلية للمحور (ن = ٢٠)

م	العبـارة	معامل الارتباط
١	هل يتوفر نظام معلومات متكامل عن العاملين والموظفين بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب واختصاصاتهم ومؤهلاتهم وخبراتهم	٠,٥٢*
٢	هل يتم وضع نظام معلوماتي عن جودة أداء الخدمات التي تقدمها مكاتب الرئاسة	٠,٨٠**
٣	هل تتوفر قاعدة البيانات والمعلومات الدقيقة والحديثة بمكاتب الرئاسة تساعد على التخطيط الجيد للجودة	٠,٧١**
٤	هل توجد معلومات كافية عن احتياجات ورغبات المستفيدين والعاملين	٠,٣٢
٥	هل هناك خطة واضحة ومعتمدة لاحتياجات العمل من العاملين في كافة التخصصات	٠,٥١*
٦	هل يتم رفع وعي العاملين بمفاهيم ومتطلبات الجودة الشاملة	٠,٦٨**
٧	هل هناك نظام معتمد لتقييم أداء العاملين بمكاتب الرئاسة يطلع عليه جميع العاملين	٠,٧٨**
٨	هل هناك ارتباط بين الترقية في الوظائف ونتائج تقييم الأداء من خلال استمارات معده من قبل	٠,٤٥*
٩	هل يوجد نظام لتحفيز العاملين على الأعمال الابتكارية التي تحسن من أداء الخدمات المقدمة	٠,٨٩**
١٠	هل تقوم الإدارة العامة للمشاريع والصيانة بتحديد احتياجات مكاتب الرئاسة من المباني والملاعب وغيرها من المنشآت والمشاريع	٠,٥٦*

مستوى الدلالة عند مستوى معنوية (٠,٠٥)

يتضح من نتائج الجدول رقم(١٣) إلى أنه توجد علاقة ارتباطيه دالة إحصائياً بين العبارة ومجموع المحور الذي تنتمي إليه وهي دالة عند مستوى (٠,٠٥) مما يدل على صدق عبارات المحور، بينما توجد علاقة ارتباطيه بين العبارة (٤) ومجموع المحور الذي تنتمي إليه وهي غير دالة ولكنها موجبة.

جدول(١٤)

معامل الارتباط بين كل عبارة من محور الإدارة الفعالة للعنصر البشري والدرجة الكلية للمحور

(ن = ٢٠)

م	العبارة	معامل الارتباط
١	هل هناك خطة واضحة ومعتمدة لاحتياجات العمل من العاملين في كافة التخصصات والأقسام بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب.	٠,٦٩**
٢	هل هناك نظام معتمد لتقييم أداء العاملين بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب .	٠,٨٠**
٣	هل ترتبط سياسة الترقية في الوظائف بمكاتب الرئاسة مع نتائج تقييم الأداء الوظيفي.	٠,٦٨**
٤	هل اللوائح والقواعد للعمل تشجع على تقييم الأفكار الابتكارية التي تحسن من أداء الخدمات بمكاتب الرئاسة .	٠,٧٩**
٥	هل تتناسب الحوافز المادية والمعنوية مع مجهودات العاملين بمكاتب الرئاسة .	٠,٥٧**
٦	هل نظام التحفيز بصورة جماعية يشجع على إبراز الفروق الفردية التي تحسن الجودة بمكاتب الرئاسة.	٠,٦٥**
٧	هل توضح السياسات الموضوعة نظم العمل لجميع الإداريين والمدربين والعاملين بمكاتب الرئاسة .	٠,٨٢**
٨	هل تهتم مكاتب الرئاسة بتنمية مهارات المستفيدين بهدف تحسين الخدمات المقدمة للاعبين والأعضاء والأندية الرياضية .	٠,٧٨**

مستوى الدلالة عند مستوى معنوية (٠,٠٥)

يتضح من نتائج الجدول رقم(١٤) إلى أنه توجد علاقة ارتباطيه دالة إحصائياً بين العبارة ومجموع المحور الذي تنتمي إليه مما يدل على صدق عبارات المحور.

جدول (١٥)

معامل الارتباط بين كل عبارة من محور تدريب العاملين والدرجة الكلية للمحور (ن = ٢٠)

م	العبارة	معامل الارتباط
١	هل توجد برامج تدريبية متخصصة في مجال تطبيق إدارة الجودة الشاملة للعاملين بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب	٠,٦٤**
٢	هل هناك مخصصات مالية محددة لمكاتب الرئاسة بهدف تدريب العاملين بها	٠,٦٣**
٣	هل تؤمن إدارات مكاتب الرئاسة بأهمية تطوير مهارات وقدرات العاملين عن طريق التدريب	٠,٧٥**

معامل الارتباط	العبارة	م
	المستمر لتحسين جودة الخدمات المقدمة	
٠,٩٢**	هل هناك متابعة مستمرة من إدارات مكاتب الرئاسة لتقييم أثر التدريب على سلوك وأداء العاملين بعد عودتهم إلى أماكن عملهم	٤
٠,٧١**	هل تشجع مكاتب الرئاسة المستفيدين الذين أظهروا كفاءة في أدائهم لأعمالهم	٥
٠,٨٤**	هل ترتبط سياسة المكافآت والحوافز للعاملين مع نتائج تقييم الأداء الشهري أو السنوي لبرامج وفترات التدريب	٦
٠,٧٧**	هل يتم إخطار العاملين بمكاتب الرئاسة بنتائج تقييم الأداء كلا فيما يخصه	٧
٠,٧٢**	هل هناك إجراءات معروفة لدى أعضاء مكاتب الرئاسة في حالة انخفاض مستوى الأداء في العمل	٨

مستوى الدلالة عند مستوى معنوية (٠,٠٥)

يتضح من نتائج الجدول رقم(١٥) إلى أنه توجد علاقة ارتباطيه دالة إحصائياً بين العبارة ومجموع المحور الذي تنتمي إليه مما يدل على صدق عبارات المحور.

جدول(١٦)

معامل الارتباط بين كل عبارة من محور مشاركة العاملين والدرجة الكلية للمحور (ن = ٢٠)

معامل الارتباط	العبارة	م
٠,٨٤**	هل يوجد نظام فعال لتحسين جودة الخدمات المقدمة من مكاتب الرئاسة العامة	١
٠,٩٠**	هل توجد خطط محددة لتطوير وتحسين معايير الأداء الموجودة حالياً بمكاتب	٢
٠,٨٤**	هل لوائح وقواعد العمل تساعد على مشاركة العاملين بأفكارهم في تحسين الجودة	٣
٠,٣٣	هل يُقدم العاملين مقترحات تتعلق بتحسين جودة الخدمة	٤
٠,٨٣**	هل يتم تنفيذ مقترحات العاملين في مستوى الجودة	٥
٠,٨٩**	هل يشارك العاملين في وضع خطط تحسين جودة الخدمة	٦
٠,٨٦**	هل يتوفر نظام معروف لتلقي مقترحات العاملين بمكاتب الرئاسة بشأن تطوير العمل	٧

مستوى الدلالة عند مستوى معنوية (٠,٠٥)

يتضح من نتائج الجدول رقم(١٦) إلى أنه توجد علاقة ارتباطيه دالة إحصائياً بين العبارة ومجموع المحور الذي تنتمي إليه مما يدل على صدق عبارات المحور، بينما توجد علاقة ارتباطيه ولكنها غير دالة بين العبارة (٤) ومجموع المحور الذي تنتمي إليه.

جدول(١٧)

معامل الارتباط بين كل محور والدرجة الكلية للاستبيان

م	محاور – استبانة المستفيدين	معامل الارتباط
١	جودة برامج الأنشطة الرياضية	٠,٨٣**
٢	جودة برامج الأنشطة الثقافية	٠,٧٦**
٣	جودة برامج الأنشطة الاجتماعية	٠,٧٧**
٤	جودة برامج الأنشطة الفنية	٠,٧٧**
٥	جودة الإعلام والاتصال	٠,٧٦**
٦	جودة الإمكانات المتاحة	٠,٦٨**
٧	جودة أداء العاملين	٠,٧٩**
	محاور – استبانة العاملين	
١	التركيز على العميل	٠,٧٨**
٢	تأسيس نظام معلومات لإدارة الجودة الشاملة	٠,٨٨**
٣	الإدارة الفعالة للعنصر البشري	٠,٨٨**
٤	تدريب العاملين على متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة	٠,٩٠**
٥	مشاركة العاملين في عمليات تحسين الجودة	٠,٨٧**

(**) دالة عند مستوى معنوية(٠,٠١)

يتضح من نتائج الجدول رقم(١٧) إلى أنه توجد علاقة ارتباطيه دالة إحصائياً بين مجموع المحور والمجموع الكلي للاستبيان مما يدل على صدق محاور الاستبيان.

المعالجات الإحصائية :

استخدام الباحث في إجراء المعالجات الإحصائية، الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية والمعروفة اختصاراً بـ " SPSS " والتي تشتمل على :

١. الإحصاء الوصفي : المتمثل في استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لمعرفة درجة أهمية كل محور والمجموع الكلي للمحور لقياس الجودة الشاملة لإدارة الأنشطة الرياضية بالمنطقة الجنوبية الغربية.

وتمثلت المعالجات الإحصائية التي استخدمها الباحث ما يلي:

٢. الارتباط البسيط لبيرسون.
٣. المتوسط الحسابي.
٤. معامل ألفا كرونباخ.
٥. الانحراف المعياري.
٦. النسبة المئوية.
٧. المتوسط المرجح.

الفصل الرابع

عرض ومناقشة نتائج الدراسة

الفصل الرابع
عرض ومناقشة نتائج الدراسة

عرض ومناقشة النتائج :

بعد أن تم عرض إجراءات الدراسة في الفصل السابق من خلال بيان الهدف من الدراسة ومنهجها وتحديد حجم مجتمع الدراسة وعينة الدراسة ، وأداة الدراسة من حيث ثقتها وحساب الصدق والثبات وتحديد المعالجات الإحصائية في التحليل الكمي لاستجابات أفراد عينة الدراسة.

سيتناول هذا الفصل تحليل نتائج الدراسة ومناقشتها وذلك من خلال عرض اتجاهات استجابات أفراد عينة الدراسة من المستفيدين من الخدمة المقدمة بالمنطقة الجنوبية الغربية بناءً على المؤشرات الإحصائية والمتمثلة في التكرارات والنسب المئوية والمتوسط والانحراف المعياري إضافة إلى المتوسط النسبي لكل عبارة في ضوء الإجابة على تساؤلات الدراسة التالية:

تساؤلات الدراسة :

أولاً : ما مستوى جودة الخدمات المقدمة من قبل إدارة الأنشطة الرياضية بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب في المنطقة الجنوبية الغربية من خلال الإجابة على البنود التالية:

أ . ما مستوى جودة الخدمة المقدمة فيما يتعلق بالأنشطة الرياضية، والثقافية، والاجتماعية، والفنية، وجودة الإعلام والاتصال:

ب . ما مستوي جودة الإمكانات المتاحة (المادية والبشرية).

ج . ما مستوي الجودة فيما يتعلق بأداء العاملين.

ثانياً: ما رأي العاملين بالمكاتب فيما يتعلق بالبنود التالية:

أ . ما مستوى التركيز على العاملين

ب . ما مدى تأسيس نظام معلومات لإدارة الجودة الشاملة.

ج . ما التسهيلات المقدمة لضمان الإدارة الفعالة للعنصر البشري.

د . ما مستوى تدريب العاملين على متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

هـ . ما مدى مشاركة العاملين في عمليات تحسين الجودة.

ولتحديد اتجاهات عينة الدراسة نحو كل عبارة على نطاق محاور أداتي الدراسة، فإن الباحث لجأ إلى حساب فئات المقياس الثلاثي(١ إلى٣) بناءً على نسبة مدى المقياس الثلاثية(٢/٣=٠,٦٧) وبناءً عليه أصبحت توزيعات فئات المتوسط على النحور التالي:

١. المتوسط من ١ إلى أقل من ١,٦٧ يمثل " لا "

٢. المتوسط من ١,٦٧ إلى أقل من ٢,٣٤ يمثل " إلى حد ما ".

٣. المتوسط من ٢,٣٤ إلى ٣ يمثل " نعم ".

وفيما يلي يقدم الباحث النتائج المتعلقة بتساؤلات الدراسة:

أولاً: النتائج المتعلقة ببيانات استبانة المستفيدين:

أولاً : ما مستوى جودة الخدمات المقدمة من قبل إدارة الأنشطة الرياضية بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب في المنطقة الجنوبية الغربية من خلال الإجابة على البنود التالية:

أ . ما مستوى جودة الخدمة المقدمة فيما يتعلق بالأنشطة الرياضية، والثقافية، والاجتماعية، والفنية، وجودة الإعلام والاتصال.

جدول (١٨)

المتوسط الحسابي والوزن النسبي والترتيب لواقع مستوى جودة الخدمة فيما يتعلق بالأنشطة الرياضية ن= (٣٤٣)

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		المتوسط	الوزن	الترتيب
		ت	%	ت	%	ت	%			
١	هل تقوم مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب بإعداد برامج تتضمن مسابقات لمختلف الأنشطة الرياضية للتعرف على مدى تقدم مستوى المستفيدين ومدى العائد عليهم من هذه الأنشطة	١٢٤	%٣٧,١	١٦٤	%٤٩,١	٤٦	%١٣,٨	2.23	0.74	٣
٢	هل تتناسب البرامج والأنشطة الرياضية مع حاجات المستفيدين	١٠٢	%٣٠,٥	١٩١	%٥٧,٢	٤١	%١٢,٣	2.18	0.73	٨
٣	هل يراعي توزيع برامج الأنشطة على أوقات	١٠٣	%٣٠,٨	١٧٣	%٥١,٨	٥٨	%١٧,٤	2.13	0.71	١٣

م	العبـارة	نعم		إلى حد ما		لا		المتوسط	الوزن	الترتيب
		ت	%	ت	%	ت	%			
	فراغ المستفيدين									
٤	هل تتضمن البرامج أنشطة تخدم المستفيدين من المعاقين	١٢٨	%٣٨,٣	١٥٩	%٤٧,٦	٤٧	%١٤,١	2.24	0.75	٢
٥	هل تتيح برامج الأنشطة الحالية بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب فرص لاكتساب مهارات وخبرات جديدة	١١٥	%٣٤,٤	١٦٩	%٥٠,٦	٥٠	%١٥,٠	2.19	0.73	٦
٦	هل يوجد تكامل وترابط بين برامج الأنشطة بالمكاتب العامة لرعاية الشباب والمكاتب الفرعية التابعة لها	١٠١	%٣٠,٢	١٩٠	%٥٦,٩	٤٣	%١٢,٩	2.17	0.72	١٠
٧	هل الإمكانات المادية كافية لتنفيذ البرامج المقدمة من مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب	٩١	%٢٧,٢	١٢٠	%٣٥,٩	١٢٣	%٣٦,٨	1.90	0.63	٢٠
٨	هل تتيح برامج مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب للمستفيدين الاشتراك في الأنشطة المحببة لهم	١٠١	%٣٠,٢	١٧٤	%٥٢,١	٥٩	%١٧,٧	2.13	0.71	١٤
٩	هل يتم استطلاع آراء المستفيدين من خلال رؤساء مجالس إدارة الأندية حول برامج النشاط الموضوعة	١١٣	%٣٣,٨	١٤٥	%٤٣,٤	٧٦	%٢٢,٨	2.11	0.70	١٥
١٠	هل يتم تعديل أو تغير برامج مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب طبقاً لنتائج آراء المستفيدين من جميع الفئات	٨٢	%٢٤,٦	١٣٠	%٣٨,٩	١٢٢	%٣٦,٥	1.88	0.63	٢١
١١	هل تساعد البرامج والأنشطة الرياضية في مكاتب الرئاسة على اكتشاف اللاعبين الموهوبين في مختلف الأنشطة المنفذة	١١٨	%٣٥,٣	١٥٦	%٤٦,٧	٦٠	%١٨,٠	2.17	0.72	١١
١٢	هل تتعارض أوقات تنفيذ البرامج والأنشطة الرياضية بمكاتب الرئاسة مع مواعيد العمل أو الدراسة للمستفيدين	١٥٧	%٤٧,٠	١٢٨	%٣٨,٣	٤٩	%١٤,٧	2.32	0.77	١
١٣	هل تعمل مكاتب الرئاسة على نشر الأنشطة الرياضية والترويحية بين الشباب	١١٦	%٣٤,٧	١٦٤	%٤٩,١	٥٤	%١٦,٢	2.19	0.73	٧
١٤	هل تعمل مكاتب الرئاسة على الارتقاء لمراتب البطولة والتفوق في ميادين الرياضة وصولا إلى المستويات الدولية	١٢٥	%٣٧,٤	١٥٢	%٤٥,٥	٥٧	%١٧,١	2.20	0.73	٥
١٥	هل يتم تنظيم ورش عمل تدريبية دورية للمدربين في المكتب الرئيسي لرعاية	١٢٠	%٣٥,٩	١٣٠	%٣٨,٩	٨٤	%٢٥,١	2.11	0.70	١٦

م	العبـارة	نعم		إلى حد ما		لا		المتوسط	الوزن	الترتيب
		ت	%	ت	%	ت	%			
	الشباب لبحث مشكلات العمل وتلافيها									
١٦	هل يتم تنظيم ورش عمل تدريبية دورية للإداريين في المكتب الرئيسي لرعاية الشباب لبحث مشكلات العمل وتلافيها	١١٠	%٣٢,٩	١٤٦	%٤٣,٧	٧٨	%٢٣,٤	2.10	0.70	١٧
١٧	هل تعمل البرامج بمكاتب الرئاسة على توفير القيادات الوطنية اللازمة للعمل في مجالات ومؤسسات الرياضة والترويح	١٢٠	%٣٥,٩	١٤٠	%٤١,٩	٧٤	%٢٢,٢	2.14	0.71	١٢
١٨	هل تعمل البرامج بمكاتب الرئاسة على تنمية القطاع الأهلي ليكون قادرا على تحمل مسئولياته في ميادين العمل في مجالات رعاية الشباب	١١٨	%٣٥,٣	١١٥	%٣٤,٤	١٠١	%٣٠,٢	2.05	0.68	١٨
١٩	هل تعمل برامج مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب على رفع مستويات اللياقة البدنية للشباب	١٢٩	%٣٨,٦	١٣٧	%٤١,٠	٦٨	%٢٠,٤	2.18	0.73	٩
٢٠	هل يتوفر مدربين مؤهلين للأنشطة الرياضية	١٣٩	%٤١,٦	١٣٠	%٣٨,٩	٦٥	%١٩,٥	2.22	0.74	٤
٢١	هل يتوفر الأخصائيين للعلاج الطبي الرياضي لمرافقة ألاعبين أثناء ممارسة المباريات الرياضية	١١٣	%٣٣,٨	١٢٤	%٣٧,١	٩٧	%٢٩,٠	2.05	0.68	١٩
	المتوسط العام	١١٥	%٣٤,٥	١٤٩	%٤٤,٧	٦٩	%٢٠,٧	2.14	0.71	

يتضح من جدول(٢٠) المتوسط والوزن النسبي للمتوسط والتكرارات والنسب المئوية مع ترتيب الأهمية لاستجابات عينة الدراسة حول واقع جودة برنامج الأنشطة الرياضية والتي كان ترتيبها كالتالي:

١. **المرتبة الأولى : يأتي مضمون العبارة ١٢ " هل تتعارض أوقات تنفيذ البرامج والأنشطة الرياضية بمكاتب الرئاسة مع مواعيد العمل أو الدراسة " والعبارة٤ " هل تتضمن البرامج أنشطة تخدم المستفيدين من المعاقين ؟" بالمرتبة الأولى بمتوسطات (٢,٣٢ ، ٢,٢٤ من أصل ٣) وأوزان نسبية تتراوح بين (٠,٧٧ إلى ٠,٧٥) وهي مؤشرات إحصائية تؤكد على أن هنالك تعارض ولكن إلى حد ما بين أوقات تنفيذ برامج الأنشطة الرياضية وساعات الدوام وكذلك فإن البرامج الرياضية تتضمن أنشطة تتعلق بالمعاقين نوعاً ما ولكن ليست بالمستوى المناسب.**

٢. المرتبة الثانية : يأتي مضمون العبارات ١ ،٢٠ " هل تقوم مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب بإعداد برامج تتضمن مسابقات لمختلف الأنشطة الرياضية للتعرف على مدى تقدم مستوى المستفيدين ومدى العائد عليهم من هذه الأنشطة ؟ ، " هل يتوفر مدربين مؤهلين للأنشطة الرياضية ؟" بمتوسطات تتراوح بين (٢,٢٣ ، ٢,٢٢) مع أوزان نسبية بواقع (٧٤%) وهي مؤشرات إحصائية تؤكد على أن إعداد مسابقات لمختلف الأنشطة لمعرفة مستوى المستفيدين والعائد من تلك الأنشطة، وكذلك مستوى وجود مدربين مؤهلين للأنشطة الرياضية فهي متوفرة إلى حد ما .

٣. المرتبة الثالثة : يأتي مضمون العبارات ١٤ ، ٥ ، ١٣ ، ٢ ، ١٩ ، وهي على التوالي" هل تعمل مكاتب الرئاسة على الارتقاء لمراتب البطولة والتفوق في ميادين الرياضة وصولا إلى المستويات الدولية " ،" هل تتيح برامج الأنشطة الحالية بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب فرص لاكتساب مهارات وخبرات" ، " هل تعمل مكاتب الرئاسة على نشر الأنشطة الرياضية " ، " هل تتناسب البرامج والأنشطة الرياضية مع حاجات المستفيدين " ، " هل تعمل برامج مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب على رفع مستويات اللياقة البدنية للشباب؟ " والتي حصلت على متوسطات تراوحت بين (٢,٢٠ ، ٢,١٨) وأن الأوزان النسبية هي في حدود(٧٣%) وهي مؤشرات إحصائية أيضاً تدل على أن مراتب الارتقاء وفرص اكتساب المهارات والخبرات إضافة إلى أن عمليات نشر الأنشطة الرياضية ومدى مناسبة برامج الأنشطة الرياضية مع حاجة المستفيدين وما إن كانت تلك البرامج ترفع من مستوى اللياقة البدنية للشباب، فإن عينة الدراسة تؤكد أن هذه الممارسات توجد ولكن بمستوى إلى حد ما.

يخلص الباحث من نتائج جودة برامج الأنشطة الرياضية بصورة عامة والمتمثل في المتوسط العام (٢,١٤) ووزن نسبي(٧١%) بان المستوى العام يدل على مستوى جودة إلى حد ما أي أن مستوى جودتها متوسطة من وجهة نظر مجتمع الدراسة المستطلعة آرائهم.

جدول(١٩)

المتوسط الحسابي والوزن النسبي والترتيب لواقع مستوى جودة الخدمة فيما يتعلق بالأنشطة الثقافية ن= (٣٤٣)

م	العبـارة	نعم		إلى حد ما		لا		المتوسط	الوزن النسبي	الترتيب
		ت	%	ت	%	ت	%			
١	هل تتضمن برامج الأنشطة الثقافية التي تقدمها مكاتب الرئاسة عقد ندوات في المناسبات الدينية والوطنية	114	%٣٤	168	%٥٠	52	%١٦	2.19	0.73	٢
٢	هل تتضمن البرامج الثقافية إقامة مسابقات لحفظ القرآن الكريم	148	%٤٤	132	%٤٠	54	%١٦	2.28	0.76	١
٣	هل تقام مسابقات في القراءة الحرة من خلال برامج مقدمة للمستفيدين	93	%٢٨	164	%٤٩	77	%٢٣	2.05	0.68	٦
٤	هل يتم اختيار فرق الفنون من داخل المنطقة وترشيحها للمشاركة في المهرجانات والمناسبات العامة التي تنظمها الرئاسة	100	%٣٠	181	%٥٤	53	%١٦	2.14	0.71	٤
٥	هل يتم إقامة المعارض وكذلك تنظيم المسابقات الخاصة بالفنون والأنشطة الثقافية في المنطقة	93	%٢٨	176	%٥٣	65	%١٩	2.08	0.69	٥
٦	هل تعمل برامج الأنشطة الثقافية في مكاتب الرئاسة على إحياء تأصيل التراث والقيم الإسلامية والعربية في ميادين رعاية الشباب	133	%٤٠	125	%٣٧	76	%٢٣	2.17	0.72	٣
	المتوسط العام	١١٤	%٣٤,٠	١٥٨	%٤٧,٢	٦٣	%١٨,٨	2.15	0.72	

يتضح من المؤشرات الإحصائية لواقع الأنشطة الثقافية من الجدول (١٩) الحقائق التالية:

١. إن جميع متوسطات بنود هذا المحور تتراوح بين(٢,٢٨ إلى ٢,٠٥) مع أوزان نسبية بين(٧٦% إلى ٦٨%) وهي جميعها تنحصر ضمن فئة المتوسطة (١,٦٧ إلى أقل من

٢,٣٤) وهي بذلك تدل على أن هنالك مستوى جودة متوسط أو يمارس إلى حد ما فيما يتعلق بمسابقات لحفظ القرآن الكريم ، عقد ندوات في المناسبات الدينية والوطنية، إحياء تأصيل التراث والقيم الإسلامية والعربية في ميادين رعاية الشباب ، المشاركة في المهرجانات والمناسبات العامة التي تنظمها الرئاسة ، تنظيم المسابقات الخاصة بالفنون والأنشطة الثقافية في المنطقة ، إقامة مسابقات في القراءة الحرة من خلال برامج مقدمة للمستفيدين.

٢. **يخلص الباحث من نتائج جودة برامج الأنشطة الثقافية بصورة عامة والمتمثل في المتوسط العام (٢,١٥) ووزن نسبي(٧٢%) بان المستوى العام يدل على مستوى جودة إلى حد ما أي أن مستوى جودتها متوسطة من وجهة نظر مجتمع الدراسة المستطلعة آرائهم.**

جدول(٢٠)

المتوسط الحسابي والوزن النسبي والترتيب لواقع مستوى جودة الخدمة فيما يتعلق بالأنشطة الاجتماعية ن= (٣٤٣)

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		المتوسط	الوزن النسبي	الترتيب
		ت	%	ت	%	ت	%			
١	هل تضمن برامج الأنشطة الاجتماعية التي تقدمها مكاتب الرئاسة تنظيم الرحلات الداخلية للمستفيدين	99	٢٩,٦%	182	٥٤,٥%	53	١٥,٩%	2.14	0.71	٢
٢	هل تتضمن برامج الأنشطة الاجتماعية التي تقدمها مكاتب الرئاسة العامة تنظيم رحلات خارجية للمستفيدين	70	٢١,٠%	190	٥٦,٩%	74	٢٢,٢%	1.99	0.66	٩
٣	هل تتضمن البرامج أنشطة للخدمات العامة ولخدمة البيئة	88	٢٦,٣%	174	٥٢,١%	72	٢١,٦%	2.05	0.68	٨
٤	هل تتضمن البرامج إقامة معسكرات شاطئية في الإجازة الصيفية	96	٢٨,٧%	159	٤٧,٦%	79	٢٣,٧%	2.05	0.68	٦
٥	هل تشجع البرامج الحالية في مكاتب الرئاسة المستفيدين على ممارسة حياة الخلاء في المعسكرات والخدمات التطوعية	96	٢٨,٧%	160	٤٧,٩%	78	٢٣,٤%	2.05	0.68	٥
٦	هل هناك آلية يتم من خلالها ترشيح الشباب المشاركين من المنطقة في الرحلات الداخلية والمهرجانات الموسمية والدورية	100	٢٩,٩%	159	٤٧,٦%	75	٢٢,٥%	2.07	0.69	٤
٧	هل تساهم برامج الأنشطة الاجتماعية	111	٣٣,٢%	166	٤٩,٧%	57	١٧,١%	2.16	0.72	١

م	العبـارة	نعم		إلى حد ما		لا		المتوسط	الوزن النسبي	الترتيب
		ت	%	ت	%	ت	%			
	المقدمة من مكاتب الرئاسة في تنشئة الشباب تنشئة اجتماعية قويمه مستمدة من التعاليم الإسلامية									
٨	هل تعمل برامج الأنشطة الاجتماعية المقدمة من مكاتب الرئاسة على تنظيم طاقات الشباب وقدراته وتحفيزه على الإنتاج	90	%٢٦,٩	170	%٥٠,٩	74	%٢٢,٢	2.05	0.68	٧
٩	هل تعمل برامج الأنشطة الاجتماعية المقدمة من مكاتب الرئاسة على تقديم الخدمات العامة في إطار خطة الدولة	103	%٣٠,٨	161	%٤٨,٢	70	%٢١,٠	2.10	0.70	٣
١٠	هل تعمل برامج الأنشطة الاجتماعية المقدمة بمكاتب الرئاسة على إيصال الخدمات إلى التجمعات السكانية في مناطق المجاورة	77	%٢٣,١	147	%٤٤,٠	110	%٣٢,٩	1.90	0.63	١٠
	المتوسط العام	٩٣	%٢٧,٨	١٦٧	%٤٩,٩	٧٤	%٢٢,٣	2.06	0.69	

يتضح من المؤشرات الإحصائية لواقع الأنشطة الاجتماعية من الجدول (٢٠) الحقائق التالية:

١. **بما أن جميع متوسطات بنود الأنشطة الإجتماعية تتراوح بين(٢,١٦ إلى ١,٩٠) مع أوزان نسبية بين(٧٢% إلى ٦٣%) وهي أيضاً جميعها تنحصر ضمن فئة المتوسطة (١,٦٧ إلى أقل من ٢,٣٤) وعليه فإنها تدل على أن هنالك مستوى جودة متوسط أو يمارس إلى حد ما فيما يتعلق بتنظيم الرحلات الداخلية للمستفيدين ، تنظيم رحلات خارجية للمستفيدين، تتضمن البرامج أنشطة للخدمات العامة ولخدمة البيئة، إقامة معسكرات شاطئية في الإجازة الصيفية، ممارسة حياة الخلاء في المعسكرات والخدمات التطوعية ، مساهمة برامج الأنشطة الاجتماعية المقدمة من مكاتب الرئاسة في تنشئة الشباب تنشئة اجتماعية قويمه مستمدة من التعاليم الإسلامية، تنظيم طاقات الشباب وقدراته وتحفيزه على الإنتاج، تقديم الخدمات العامة في إطار خطة الدولة ، إيصال الخدمات إلى التجمعات السكانية في مناطق المجاورة.**

٢. **بالمثل واستناداً للمؤشرات الإحصائية للمتوسط العام (٢,٠٦) ووزن نسبي(٦٩%) بان المستوى العام يدل على مستوى جودة إلى حد ما أي أن مستوى جودة الأنشطة الاجتماعية متوسطة من وجهة نظر مجتمع الدراسة المستطلعة آرائهم.**

جدول(٢١)

المتوسط الحسابي والوزن النسبي والترتيب لواقع مستوى جودة الخدمة فيما يتعلق بالأنشطة الفنية

ن= (٣٤٣)

م	العبـــارة	نعم		إلى حد ما		لا		المتوسط	الوزن النسبي	الترتيب
		ت	%	ت	%	ت	%			
١	هل تعمل مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب على إقامة مسابقات فنية بين المستفيدين على مختلف الفئات	100	٣٠,٢%	١٧٠	٥٠,٩%	٦٣	١٥,٩%	2.11	0.70	٢
٢	هل تفضل إضافة الفنون التشكيلية والشعبية إلى برامج الأنشطة الفنية داخل مكاتب الرئاسة	102	٣٠,٥%	١٧٥	٥٢,٤%	٥٧	١٧,١%	2.13	0.71	١
٣	هل تعمل مكاتب الرئاسة العامة على إقامة أو استضافة معارض فنية على المستوى المحلي و الدولي	81	٢٤,٣%	١٧٨	٥٣,٣%	٧٥	٢٢,٥%	2.02	0.67	٤
٤	هل تعمل مكاتب الرئاسة على إصدار نشرات أو دوريات عن الإعمال والبرامج والأنشطة الفنية التي تنفذها داخل المناطق	84	٢٥,١%	١٨٠	٥٣,٩%	٧٠	٢١%	2.04	0.68	٣
٥	هل تعمل مكاتب الرئاسة على تحفيز المميزين والموهوبين في البرامج الفنية المقامة داخل المناطق	73	٢١,٩%	١٥٩	٤٧,٦%	١٠٢	٣٠,٥%	1.91	0.64	٥
	المتوسط العام	٨٨	٢٦,٤٠%	١٧٢	٥١,٦٢%	٧٣	٢١,٤٠%	2.04	0.68	

يتضح من المؤشرات الإحصائية لواقع الأنشطة الفنية من الجدول (٢٣) الحقائق التالية:

١. بما أن جميع متوسطات الأنشطة الفنية تتراوح بين(٢,١٣ إلى ١,٩١) مع أوزان نسبية بين(٧١% إلى ٦٤%) وهي أيضاً جميعها تنحصر ضمن فئة المتوسطة (١,٦٧ إلى أقل من ٢,٣٤) وهي دلالة على أن هنالك مستوى جودة متوسط أو يمارس إلى حد ما فيما يتعلق بإضافة الفنون التشكيلية والشعبية إلى برامج الأنشطة الفنية داخل مكاتب الرئاسة، إقامة مسابقات فنية بين المستفيدين على مختلف الفئات، إصدار نشرات أو دوريات عن الإعمال والبرامج والأنشطة الفنية

التي تنفذها داخل المناطق ، إقامة أو استضافة معارض فنية على المستوى المحلي و الدولي ، تحفيز المميزين والموهوبين في البرامج الفنية المقامة داخل المناطق.

٢. بالمثل واستناداً للمؤشرات الإحصائية للمتوسط العام (٢,٠٤) ووزن نسبي(٦٨%) بان المستوى العام يدل على مستوى جودة إلى حد ما أي أن مستوى جودة الأنشطة الفنية متوسطة من وجهة نظر مجتمع الدراسة المستطلعة آرائهم.

جدول(٢٢)

المتوسط الحسابي والوزن النسبي والترتيب لواقع مستوى جودة الخدمة فيما يتعلق ببرامج الإعلام والاتصالات ن= (٣٤٣)

م	العبـارة	نعم		إلى حد ما		لا		المتوسط	الوزن النسبي	الترتيب
		ت	%	ت	%	ت	%			
١	هل تقوم مكاتب الرئاسة بالإعلان عن البرامج قبل تنفيذها بوقت كافٍ للمستفيدين	97	٢٩,٠ %	155	٤٦,٤	82	٢٤,٦	2.04	0.68	٥
٢	هل الوسائل المستخدمة بمكاتب الرئاسة للإعلان عن البرامج المراد تنفيذه كافية لإعلام المستفيدين	65	١٩,٥ %	172	٥١,٥	97	٢٩,٠	1.90	0.63	٨
٣	هل توجد لوحات إعلانية خاصة بمكاتب الرئاسة في الأندية التابعة لها لنشر جميع التعليمات للمستفيدين كلا فيما يخصه	88	٢٦,٣ %	163	٤٨,٨	83	٢٤,٩	2.01	0.67	٧
٤	هل يلعب الإعلان عن الأنشطة بمكاتب الرئاسة دور هام في إشراك المستفيدين	106	٣١,٧ %	171	٥١,٢	57	١٧,١	2.15	0.72	١
٥	هل يوجد اتصال مباشر بين مندوبي مكاتب الرئاسة والمستفيدين	91	٢٧,٢ %	177	٥٣,٠	66	١٩,٨	2.07	0.69	٣
٦	هل يتم تنفيذ برامج مشتركة بين الرئاسة والجهات الأخرى المعنية بالشباب بهدف التكامل والشمول في خدمات رعاية الشباب	102	٣٠,٥ %	165	٤٩,٤	67	٢٠,١	2.10	0.70	٢
٧	هل تقوم الإدارة العامة للعلاقات والمؤتمرات بمكاتب الرئاسة بتوثيق الصلات بكافة الجهات الحكومية والأهلية لتنمية المصالح المشتركة	91	٢٧,٢ %	170	٥٠,٩	73	٢١,٩	2.05	0.68	٤

م	العبـارة	نعم		إلى حد ما		لا		المتوسط	الوزن النسبي	الترتيب
		ت	%	ت	%	ت	%			
٨	هـل تقـوم الإدارة العامـة للعلاقـات والمـؤتمرات بمكاتـب الرئاسـة بالإعـداد فنيـا وإداريـا للمـؤتمرات الخارجية والدولية	88	٢٦,٣ %	167	٥٠,٠	79	٢٣,٧	2.03	0.68	٦
	المتوسط العام	٩١	٢٧,٢ %	١٦٨	٥٠,٢	٧٦	٢٢,٦	2.04	0.68	

يتضح من المؤشرات الإحصائية لواقع برامج الإعلان والاتصالات من الجدول (٢٢) الحقائق التالية:

١. **بما أن جميع متوسطات بنود برامج الإعلان والاتصال أيضاً تتراوح بين(٢,١٥ إلى ١,٩٠) مع أوزان نسبية بين(٧٢% إلى ٦٣%) وهي أيضاً جميعها تنحصر ضمن فئة المتوسطة (١,٦٧ إلى أقل من ٢,٣٤) وهي دلالة على أن هنالك مستوى جودة متوسط أو يمارس إلى حد ما فيما يتعلق بالإعلان عن البرامج قبل تنفيذها بوقت كافٍ للمستفيدين، الوسائل المستخدمة بمكاتب الرئاسة للإعلان عن البرامج المراد تنفيذه لإعلام المستفيدين ، توجد لوحات إعلانية خاصة بمكاتب الرئاسة في الأندية التابعة لها لنشر جميع التعليمات للمستفيدين كلا فيما يخصه، يلعب الإعلان عن الأنشطة بمكاتب الرئاسة دور هام في إشراك المستفيدين، يوجد اتصال مباشر بين مندوبي مكاتب الرئاسة والمستفيدين ، يتم تنفيذ برامج مشتركة بين الرئاسة والجهات الأخرى المعنية بالشباب بهدف التكامل والشمول في خدمات رعاية الشباب ، تقوم الإدارة العامة للعلاقات والمؤتمرات بمكاتب الرئاسة بتوثيق الصلات بكافة الجهات الحكومية والأهلية لتنمية المصالح المشتركة ، تقوم الإدارة العامة للعلاقات والمؤتمرات بمكاتب الرئاسة بالإعداد فنيا وإداريا للمؤتمرات الخارجية والدولية.**

٢. **بالمثل واستناداً للمؤشرات الإحصائية للمتوسط العام (٢,٠٤) ووزن نسبي(٦٨%) بان المستوى العام يدل على مستوى جودة إلى حد ما أي أن مستوى جودة برامج الإعلان والاتصال متوسطة من وجهة نظر مجتمع الدراسة المستطلعة آرائهم.**

جدول(٢٣)

المتوسط الحسابي والوزن النسبي والترتيب لواقع مستوى جودة الخدمة فيما يتعلق بالإمكانات المتاحة ن= (٣٤٣)

رقم البند	مضمون البند	نعم		إلى حد ما		لا		المتوسط	الوزن النسبي	الترتيب
		ت	%	ت	%	ت	%			
١	هل تتوفر المنشآت اللازمة لتنفيذ البرامج والأنشطة الرياضية في مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب .	١٣١	٣٩,٢ %	١٦٢	٤٨,٥ %	٤١	١٢,٣ %	2.27	0.76	٣
٢	هل تتوفر عوامل الأمن والسلامة لجميع المنشآت والملاعب داخل مكاتب الرئاسة لممارسة الأنشطة الرياضية .	٩٦	٢٨,٧ %	٢١٠	٦٢,٩ %	٢٨	%٨,٤	2.20	0.73	٤
٣	هل يتوفر في المنشآت والملاعب في مكاتب الرئاسة الإضاءة الكافية للاستخدام ليلاً وممارسة البرامج والأنشطة.	١٢٨	٣٨,٣ %	١٧٣	٥١,٨ %	٣٣	%٩,٩	2.28	0.76	١
٤	هل تتوفر ملاعب قانونية لتنفيذ البرامج والأنشطة الرياضية داخل مكاتب الرئاسة .	١١٩	٣٥,٦ %	١٨٧	٥٦,٠ %	٢٨	%٨,٤	2.27	0.76	٢
٥	هل يتم صيانة الأجهزة والملاعب التابعة لمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب بصفة مستمرة .	١٠١	٣٠,٢ %	١٩١	٥٧,٢ %	٤٢	١٢,٦ %	2.18	0.73	٥
٦	هل تتوفر العمالة الفنية المتخصصة لصيانة الملاعب التابعة لمكاتب الرئاسة.	٩٢	٢٧,٥ %	١٨٧	٥٦,٠ %	٥٥	١٦,٥ %	2.11	0.70	٧
٧	هل تتوفر الأدوات والأجهزة الرياضية لممارسة النشاط بالعدد الكافي داخل المنشآت التابعة لمكاتب الرئاسة .	١٠٢	٣٠,٥ %	١٦٨	٥٠,٣ %	٦٤	١٩,٢ %	2.11	0.70	٦

رقم البند	مضمون البند	نعم		إلى حد ما		لا		المتوسط	الوزن النسبي	الترتيب
		ت	%	ت	%	ت	%			
٨	هل تكفي ميزانية الأنشطة لتنفيذ البرامج بشكل كامل.	٨١	٢٤,٣ %	١٢٠	٣٥,٩ %	١٣٣	٣٩,٨ %	1.84	0.61	١٠
٩	هل مكتبة الرئاسة ومكتبات الأندية التابعة للمكتب الرئيسي مجهزة لاستقبال المستفيدين .	٧٤	٢٢,٢ %	١٨٨	٥٦,٣ %	٧٢	٢١,٦ %	2.01	0.67	٨
١٠	هل يتم منح حوافز للمشاركين المتفوقين في الأنشطة المختلفة.	٧٤	٢٢,٢ %	١٦٦	٤٩,٧ %	٩٤	٢٨,١ %	1.94	0.65	٩
	المتوسط العام	١٠٠	٢٩,٩ %	١٧٥	٥٢,٥ %	٥٩	١٧,٧ %	2.12	0.71	

يتضح من المؤشرات الإحصائية لواقع الإمكانات المتاحة من الجدول (٢٣) الحقائق التالية:

١. بما أن جميع متوسطات بنود الإمكانات المتاحة تتراوح بين(٢,٢٧ إلى ١,٩٤) مع أوزان نسبية بين(٧٦% إلى ٦٥%) وهي أيضاً جميعها تنحصر ضمن فئة المتوسطة (١,٦٧ إلى أقل من ٢,٣٤) وهي أيضاً دلالة على أن هنالك مستوى جودة متوسط أو يمارس إلى حد ما فيما يتعلق بتوفر المنشآت اللازمة لتنفيذ البرامج والأنشطة الرياضية في مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب .، توفر عوامل الأمن والسلامة لجميع المنشآت والملاعب داخل مكاتب الرئاسة لممارسة الأنشطة الرياضية ، توفر المنشآت والملاعب في مكاتب الرئاسة الإضاءة الكافية للاستخدام ليلاً وممارسة البرامج والأنشطة ، توفر ملاعب قانونية لتنفيذ البرامج والأنشطة الرياضية داخل مكاتب الرئاسة ، يتم صيانة الأجهزة والملاعب التابعة لمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب بصفة مستمرة ، توفر العمالة الفنية المتخصصة لصيانة الملاعب التابعة لمكاتب الرئاسة ، توفر الأدوات والأجهزة الرياضية لممارسة النشاط بالعدد الكافي داخل المنشآت التابعة لمكاتب الرئاسة ، كفاية ميزانية الأنشطة لتنفيذ البرامج بشكل كامل، مكتبة الرئاسة ومكتبات الأندية التابعة للمكتب الرئيسي مجهزة لاستقبال المستفيدين، يتم منح حوافز للمشاركين المتفوقين في الأنشطة المختلفة.

٢. بالمثل واستناداً للمؤشرات الإحصائية للمتوسط العام (٢,١٢) ووزن نسبي (٧١%) بان المستوى العام يدل على مستوى جودة إلى حد ما أي أن الإمكانات المتاحة ذات درجة متوسطة من وجهة نظر مجتمع الدراسة المستطلعة آرائهم.

جدول(٢٤)

المتوسط الحسابي والوزن النسبي والترتيب لواقع مستوى جودة الخدمة فيما يتعلق بالتركيز على العاملين ن= (٣٤٣)

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		المتوسط	الوزن النسبي	الترتيب
		ت	%	ت	%	ت	%			
١	هل لدى الأخصائيين والمشرفين الخبرة اللازمة لحل مشاكل المستفيدين	84	٢٥,١ %	182	%٥٤,٥	68	٢٠,٤ %	2.05	0.68	٨
٢	هل الأخصائيين والمشرفين القائمين على الأنشطة والبرامج يشجعون المستفيدين على ممارسة الأنشطة	65	١٩,٥ %	219	%٦٥,٦	50	١٥,٠ %	2.04	0.68	٩
٣	هل يتعامل الأخصائيين والمشرفين مع المستفيدين بأسلوب ودي ومميز	91	٢٧,٢ %	190	%٥٦,٩	53	١٥,٩ %	2.11	0.70	١
٤	هل تهتم مكاتب الرئاسة بتنظيم اجتماعات مستمرة مع الأندية والرياضيين والإداريين لزيادة تحفيزهم	86	٢٥,٧ %	186	%٥٥,٧	62	١٨,٦ %	2.07	0.69	٤
٥	هل تعمل سياسة مكاتب الرئاسة علي ترقية أساليب العمل وتوفير القيادات النوعية والمؤهلة	95	٢٨,٤ %	173	%٥١,٨	66	١٩,٨ %	2.09	0.70	٢
٦	هل هناك سياسات واضحة من قبل مكاتب الرئاسة تنظم العمل لجميع العاملين التابعين لها	90	٢٦,٩ %	175	%٥٢,٤	69	٢٠,٧ %	2.06	0.69	٥
٧	هل توفر مكاتب الرئاسة العامة برامج تدريبية لتطوير وتحسين مهارات المدربين بشكل دوري	93	٢٧,٨ %	167	%٥٠,٠	74	٢٢,٢ %	2.06	0.69	٧

٨	هل توفر مكاتب الرئاسة العامة برامج تدريبية لتطوير وتحسين مهارات الإداريين بشكل دوري	95	٢٨,٤ %	165	%٤٩,٤	74	٢٢,٢ %	2.06	0.69	٦
٩	هل تُشجع مكاتب الرئاسة العامة المدربين والإداريين واللاعبين على التعليم والتدريب وتنمية المهارات المختلفة	102	٣٠,٥ %	158	%٤٧,٣	74	٢٢,٢ %	2.08	0.69	٣
١٠	هل تسعى مكاتب الرئاسة العامة لترقية ورفع أوراق المدربين والإداريين الذين أظهروا كفاءة في أدائهم لأعمالهم إلى الجهات المختصة	94	٢٨,١ %	146	%٤٣,٧	94	٢٨,١ %	2.00	0.67	١٠
	المتوسط العام	٩٠	٢٦,٨ %	١٧٦	%٥٢,٧	٦٨	٢٠,٥ %	2.06	0.69	

يتضح من المؤشرات الإحصائية لواقع التركيز على العاملين من الجدول (٢٤) الحقائق التالية:

١. بما أن جميع متوسطات بنود التركيز على العاملين تتراوح بين(٢,١١ إلى ٢) مع أوزان نسبية بين(٧٠% إلى ٦٧%) وهي أيضاً جميعها تنحصر ضمن فئة المتوسطة (١,٦٧ إلى أقل من ٢,٣٤) وهي أيضاً دلالة على أن هنالك مستوى متوسط أو يمارس إلى حد ما فيما يتعلق بتوفر الأخصائيين والمشرفين الخبرة اللازمة لحل مشاكل المستفيدين ، تعامل الأخصائيين والمشرفين مع المستفيدين بأسلوب ودي ومميز ، تعامل الأخصائيين والمشرفين مع المستفيدين بأسلوب ودي ومميز ، اهتمام مكاتب الرئاسة بتنظيم اجتماعات مستمرة مع الأندية والرياضيين والإداريين لزيادة تحفيزهم ، تعمل سياسة مكاتب الرئاسة علي ترقية أساليب العمل وتوفير القيادات النوعية والمؤهلة ، هناك سياسات واضحة من قبل مكاتب الرئاسة تنظم العمل لجميع العاملين التابعين لها ، توفر مكاتب الرئاسة العامة برامج تدريبية لتطوير وتحسين مهارات المدربين بشكل دوري ، توفر مكاتب الرئاسة العامة برامج تدريبية لتطوير وتحسين مهارات

الإداريين بشكل دوري ، تُشجع مكاتب الرئاسة العامة المدربين والإداريين واللاعبين على التعليم والتدريب وتنمية المهارات المختلفة ، تسعى مكاتب الرئاسة العامة لترقية ورفع أوراق المدربين والإداريين الذين أظهروا كفاءة في أدائهم لأعمالهم إلى الجهات المختصة .

٢. بالمثل واستناداً للمؤشرات الإحصائية للمتوسط العام (٢,٠٦) ووزن نسبي(٦٩%) بان المستوى العام يدل على مستوى جودة إلى حد ما أي أن مستوى التركيز على العاملين ذو درجة متوسطة من وجهة نظر مجتمع الدراسة المستطلعة آرائهم.

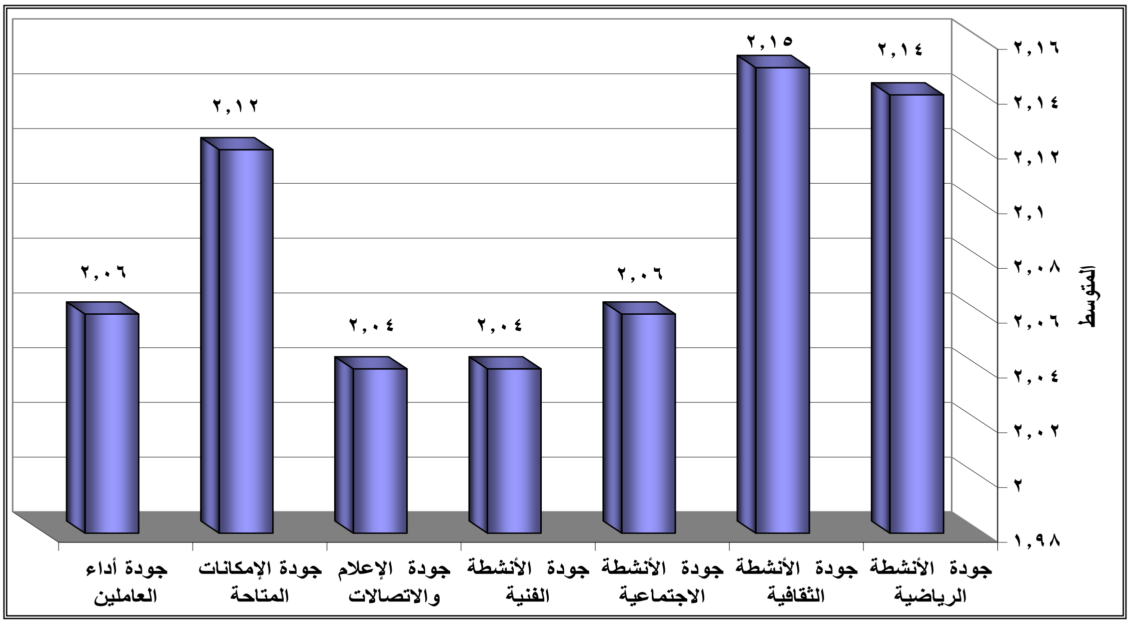
جدول رقم(٢٥)

المتوسط الحسابي والوزن النسبي والترتيب لواقع مستوى جودة خدمات الأنشطة المقدمة

ن= (٣٤٣)

م	مضمون البند	نعم		إلى حد ما		لا		المتوسط	الوزن النسبي	الترتيب
		ت	%	ت	%	ت	%			
١	جودة برامج الأنشطة الرياضية	١١٥	%٣٤,٥	١٤٩	%٤٤,٧	٦٩	%٢٠,٧	2.14	0.71	٢
٢	جودة برامج الأنشطة الثقافية	١١٤	%٣٤,٠	١٥٨	%٤٧,٢	٦٣	%١٨,٨	2.15	0.72	١
٣	جودة برامج الأنشطة الاجتماعية	٩٣	%٢٧,٨	١٦٧	%٤٩,٩	٧٤	%٢٢,٣	2.06	0.69	٤
٤	لجودة برامج الأنشطة الفنية	٨٨	%٢٦,٤٠	١٧٢	%٥١,٦٢	٧٣	%٢١,٤٠	2.04	0.68	٦
٥	لجودة برامج الإعلام والاتصالات	٩١	٢٧,٢ %	١٦٨	٥٠,٢ %	٧٦	٢٢,٦ %	2.04	0.68	٧
٦	لجودة الإمكانات المتاحة	١٠٠	٢٩,٩ %	١٧٥	٥٢,٥ %	٥٩	١٧,٧ %	2.12	0.71	٣
٧	لجودة أداء العاملين	٩٠	٢٦,٨ %	١٧٦	٥٢,٧ %	٦٨	٢٠,٥ %	2.06	0.69	٥

شكل(١) التوزيع البياني لترتيب الأهمية لمحاور استبيان المستفيدين



يتضح من المؤشرات الإحصائية لواقع ترتيب جودة الأنشطة المختلفة بمكاتب الرئاسة ، يتضح من الجدول(٢٥) والشكل(١) الحقائق التالية:

١. بما أن جميع متوسطات الأنشطة بمختلف أنواعها تتراوح بين(٢,١٥ إلى ٢,٠٤) مع أوزان نسبية بين(٧٢% إلى ٦٨%) فهي جميعها تنحصر ضمن فئة المتوسطة (١,٦٧ إلى أقل من ٢,٣٤) ، وبناءً على ذلك فإن الباحث يخلص إلى أن مستوى جودة جميع الأنشطة تعتبر متوسطة من وجهة نظر مجتمع الدراسة ، وهي نتائج تتفق مع دراسة حمادة مصطفى (٢٠٠٩) ، ودراسة معتز السيد(٢٠٠٩) ، دراسة رامي إبراهيم (٢٠٠٧)، دراسة دينا عوض (٢٠٠٥)، ودراسة Hirtz , Paul David (٢٠٠٢) ، ودراسة ست كلير ، جيو ST Clair , Guy (١٩٩٧)، ودراسة موهني ، توماس Mawhinney , Thomas C عام (١٩٩٢) حيث أكدت جميع هذه الدراسات على أن هنالك تدني في مستوى الخدمات المقدمة في مجال الأنشطة الرياضية والمتمثلة في مشاركة العاملين في وضع الخطط واتخاذ القرارات إضافة إلى غياب نظام الحوافز تجاه العاملين وضعف المعايير المستخدمة المصممة لقياس ذلك الأداء في مجال الأنشطة الرياضية، بينما كانت نتائج هذه الدراسة تختلف مع دراسة كلاً من بهجت ، ألجيوشي (٢٠٠٤)

والتي خلصت إلى وجود مستوى ممارسة جيدة في كافة الأنشطة الرياضية المقامة ووجود تفاعل من جانب الإدارة تجاه العاملين والموظفين.

ثانياً : واقع مستوى الجودة بمكاتب العاملين ، والتي تتضمن نتائجها الجداول التالية :

جدول(٢٦)

المتوسط الحسابي والوزن النسبي والترتيب لواقع أداء العاملين ن= (٤٥)

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		المتوسط	الوزن النسبي	الترتيب
		ت	%	ت	%	ت	%			
١	هل يتم إجراء استقصاء للمستفيدين من خدمات مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب للتعرف على درجة رضاهم عن الخدمات المقدمة	15	٣٣,٣%	17	٣٧,٨%	13	٢٨,٩%	2.04	0.68	١
٢	هل يتم دراسة وبحث شكاوى المستفيدين من الخدمات المقدمة	7	١٥,٦%	18	٤٠,٠%	20	٤٤,٤%	1.71	0.57	٥
٣	هل يتم حل المشكلات والشكاوى وإبلاغ الشاكي بما حدث في شكواه	6	١٣,٣%	18	٤٠,٠%	21	٤٦,٧%	1.67	0.56	٨
٤	هل توجد دراسات كافية بشأن تحديد الاحتياجات والرغبات الحالية والمقدمة للمستفيدين	11	٢٤,٤%	17	٣٧,٨%	17	٣٧,٨%	1.87	0.62	٣
٥	هل يمثل الاهتمام برضاء العميل عنصر أساسي عند أداء الخدمات الرياضية من قبل القائمين على تقدمها	8	١٧,٨%	16	٣٥,٦%	21	٤٦,٧%	1.71	0.57	٦
٦	هل يتم إجراء ورش عمل تدريبية دورية للإداريين من أقسام المكتب الرئيسي لرعاية الشباب كلا فيما يخصه لبحث مشكلات العمل وتلافيها	18	٤٠,٠%	9	٢٠,٠%	18	٤٠,٠%	2.00	0.67	٢
٧	هل هناك اشتراك مع الأجهزة الحكومية في النشاطات	5	١١,١%	11	٢٤,٤%	29	٦٤,٤%	1.47	0.49	٩

م	العبـارة	نعم		إلى حد ما		لا		المتوسط	الوزن النسبي	الترتيب
		ت	%	ت	%	ت	%			
	التطوعيـة فـي ضـوء توجيهـات وتعليمـــات مـــدير المكتـــب التنفيذي بالمنطقة									
٨	هـل يـتم جمـع المعلومـات عـن المشكلات وال صعوبات التي تواجه تنفيذ برامج الـــــرحلات والمعســـــكرات والنشاطات التطوعية ودراستها	11	%٢٤,٤	13	%٢٨,٩	21	%٤٦,٧	1.78	0.59	٤
٩	هل تسعى مكاتب الرئاسة لدفع الأنديـــة الرياضــــية لتحقيــــق إنجـازات علـى أعلـى مسـتوى الرياضة التنافسية	5	%١١,١	21	%٤٦,٧	19	%٤٢,٢	1.69	0.56	٧
	المتوسط العام	١٠	%٢١,٢	١٦	%٣٤,٦	٢٠	%٤٤,٢	1.77	0.59	

يتضح من المؤشرات الإحصائية لواقع أداء العاملين من الجدول (٢٦) الحقائق التالية:

١. الأداء المتوسط : بما أن المؤشرات الإحصائية للمتوسط والوزن النسبي لأداء العاملين على نطاق البنود (١ ، ٥ ، ٨ ، ٣ ، ٦ ، ٢ ، ٤ ، ٧) تنحصر في المدى(٢,٠٤ إلى ١,٦٧) مع أوزان نسبية بين(٦٨% إلى ٥٦%) وهي جميعها من مؤشرات فئة المتوسط (١,٦٧ إلى أقل من ٢,٣٤) فهي بذلك دالة على أن هنالك مستوى متوسط أو ممارسة إلى حد ما فيما يتعلق بإجراء استقصاء للمستفيدين من خدمات مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب للتعرف على درجة رضاهم عن الخدمات المقدمة ، بإجراء ورش عمل تدريبية دورية للإداريين من أقسام المكتب الرئيسي لرعاية الشباب كلا فيما يخصه لبحث مشكلات العمل وتلافيها ، إجراء دراسات كافية بشأن تحديد الاحتياجات والرغبات الحالية والمقدمة للمستفيدين، يتم جمع المعلومات عن المشكلات والصعوبات التي تواجه تنفيذ برامج الرحلات والمعسكرات والنشاطات التطوعية ودراستها، يتم دراسة وبحث شكاوى المستفيدين من الخدمات المقدمة ، يمثل الاهتمام برضاء العميل عنصر أساسي عند أداء الخدمات الرياضية من قبل القائمين على تقدمها ، سعي مكاتب الرئاسة لدفع الأندية الرياضية لتحقيق إنجازات على أعلى مستوى الرياضة التنافسية ، يتم حل المشكلات والشكاوى وإبلاغ الشاكي بما حدث في شكواه .

٢. يوجد مستوى أداء ضعيف للبند ٩ فيما يتعلق بمستوى "الاشتراك مع الأجهزة الحكومية في النشاطات التطوعية في ضوء توجيهات وتعليمات مدير المكتب التنفيذي بالمنطقة " بمتوسط(١,٤٧ من ٣) مع وزن نسبي(٤٩%) وهي من مؤشرات الفئة الأولى للمتوسط(١ إلى أقل من ١,٦٧).

٣. بالمثل واستناداً للمؤشرات الإحصائية للمتوسط العام (١,٧٧) ووزن نسبي(٥٩%) بان المستوى العام يدل على مستوى أداء إلى حد ما أي أن مستوى أداء العاملين ذو درجة متوسطة من وجهة نظر مجتمع الدراسة المستطلعة آرائهم.

جدول رقم (٢٧)

المتوسط الحسابي والوزن النسبي والترتيب لواقع توافر نظام معلومات لإدارة الجودة الشاملة

ن= (٤٥)

م	العبــارة	نعم		إلى حد ما		لا		المتوسط	الوزن النسبي	الترتيب
		ت	%	ت	%	ت	%			
١	هل يتوفر نظام معلومات متكامل عن العاملين والموظفين بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب واختصاصاتهم ومؤهلاتهم وخبراتهم	6	١٣,٣ %	17	٣٧,٨ %	22	٤٨,٩ %	1.64	0.55	١٠
٢	هل يتم وضع نظام معلوماتي عن جودة أداء الخدمات التي تقدمها مكاتب الرئاسة	14	٣١,١ %	21	٤٦,٧ %	10	٢٢,٢ %	2.09	0.70	٦
٣	هل تتوفر قاعدة البيانات والمعلومات الدقيقة والحديثة بمكاتب الرئاسة تساعد على التخطيط الجيد للجودة	16	٣٥,٦ %	22	٤٨,٩ %	7	١٥,٦ %	2.20	0.73	٣
٤	هل توجد معلومات كافية عن احتياجات ورغبات المستفيدين والعاملين	10	٢٢,٢ %	28	٦٢,٢ %	7	١٥,٦ %	2.07	0.69	٧
٥	هل هناك خطة واضحة ومعتمدة لاحتياجات العمل من العاملين في كافة التخصصات	17	٣٧,٨ %	19	٤٢,٢ %	9	٢٠,٠ %	2.18	0.73	٤
٦	هل يتم رفع وعي العاملين بمفاهيم ومتطلبات الجودة الشاملة	19	٤٢,٢ %	18	٤٠,٠ %	8	١٧,٨ %	2.24	0.75	٢
٧	هل هناك نظام معتمد لتقييم أداء العاملين بمكاتب الرئاسة يطلع عليه جميع العاملين	17	٣٧,٨ %	15	٣٣,٣ %	13	٢٨,٩ %	2.09	0.70	٥
٨	هل هناك ارتباط بين الترقية في الوظائف	9	٢٠,٠	19	٤٢,٢	1	٣٧,٨	1.82	0.61	٨

م	العبــارة	نعم		إلى حد ما		لا		المتوسط	الوزن النسبي	الترتيب
		ت	%	ت	%	ت	%			
	ونتائج تقييم الأداء من خلال استمارات معده من قبل		%		%	7	%			
٩	هل يوجد نظام لتحفيز العاملين على الأعمال الابتكارية التي تحسن من أداء الخدمات المقدمة	23	٥١,١ %	15	٣٣,٣ %	7	١٥,٦ %	2.36	0.79	١
١٠	هل تقوم الإدارة العامة للمشاريع والصيانة بتحديد احتياجات مكاتب الرئاسة من المباني والملاعب وغيرها من المنشات والمشاريع	٧	٣٢,٣ %	٢١	٤٣,٠ %	١٧	٢٤,٧ %	1.78	0.59	٩
	المتوسط العام	١٤	٣٢,٣ %	٢٠	٤٣,٠ %	١٢	٢٤,٧ %	2.05	0.68	

يتضح من المؤشرات الإحصائية لواقع توافر نظام معلومات لإدارة الجودة الشاملة من الجدول (٢٩) الحقائق التالية:

١. **يوجد مستوى ممارسة عالية للبند٩ فيما يتعلق بنظام تحفيز العاملين على الأعمال الابتكارية التي تحسن من أداء الخدمات المقدمة بمتوسط (٢,٣٦) ووزن نسبي(٧٩%) وهي من مؤشرات الفئة الثالثة والتي تؤكد على وجود درجة عالية من نظام تحفيز العاملين.**

٢. **يوجد مستوى متوسط وبمتوسطات تتراوح بين(٢,٢٤ إلى ١,٧٨) على نطاق البنود(٢ ، ٣ ، ٤ ، ٦ ، ٥ ، ٧ ، ٨ ، ١٠) وأن الأوزان النسبية نجدها تتراوح بين(٧٥% إلى ٥٩%) وهي جميعها مؤشرات تنحصر ضمن الفئة الثانية والتي تؤكد على وجود مستوى متوسط.**

٣. **يوجد مستوى ممارسة ضعيفة بمتوسط(١,٦٤) ووزن نسبي(٥٥%) على نطاق البند١٠ والمتمثلة في "هل يتوفر نظام معلومات متكامل عن العاملين والموظفين بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب واختصاصاتهم ومؤهلاتهم وخبراتهم "**

٤. **بما أن المتوسط العام لواقع توافر نظام معلومات لإدارة الجودة الشاملة يساوي(٢,٠٥) مع وزن نسبي(٦٨%) فهي دالة على وجود مستوى توافر متوسط من وجهة نظر مجتمع الدراسة.**

جدول رقم (٢٨)

المتوسط الحسابي والوزن النسبي والترتيب لواقع توافر الإدارة الفعالة للعنصر البشري

ن = (٤٥)

م	العبـارة	نعم		إلى حد ما		لا		المتوسط	الوزن النسبي	الترتيب
		ت	%	ت	%	ت	%			
١	هـل هنـاك خطـة واضـحة ومعتمـدة لاحتياجات العمل من العاملين في كافة التخصصات والأقسام بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب	١٦	٣٥,٦ %	20	٤٤,٤ %	9	٢٠,٠ %	2.16	0.72	٣
٢	هـل هنـاك نظـام معتمـد لتقيـيم أداء العاملين بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب	١٢	٢٦,٧ %	18	٤٠,٠ %	15	٣٣,٣ %	1.93	0.64	٧
٣	هل ترتبط سياسة الترقية في الوظائف بمكاتب الرئاسة مع نتائج تقييم الأداء الوظيفي	٦	١٣,٣ %	20	٤٤,٤ %	19	٤٢,٢ %	1.71	0.57	٨
٤	هل اللوائح والقواعد للعمل تشجع على تقييم الأفكار الابتكارية التي تحسن من أداء الخدمات بمكاتب الرئاسة	١٣	٢٨,٩ %	26	٥٧,٨ %	6	١٣,٣ %	2.16	0.72	٢
٥	هل تتناسب الحوافز المادية والمعنوية مع مجهودات العاملين بمكاتب الرئاسة	٢١	٤٦,٧ %	20	٤٤,٤ %	4	%٨,٩	2.38	0.79	١
٦	هل نظام التحفيز بصورة جماعية يشجع على إبراز الفروق الفردية التي تحسن الجودة بمكاتب الرئاسة	١١	٢٤,٤ %	25	٥٥,٦ %	9	٢٠,٠ %	2.04	0.68	٦
٧	هل توضح السياسات الموضوعة نظم العمـل لجميـع الإداريـين والمـدربين والعاملين بمكاتب الرئاسة	١٣	٢٨,٩ %	13	٢٨,٩ %	10	٢٢,٢ %	2.07	0.69	٥
٨	هل تهتم مكاتب الرئاسة بتنمية مهارات المستفيدين بهدف تحسين الخدمات المقدمة للاعبين والأعضاء والأندية الرياضية	١٢	٢٦,٧ %	12	٢٦,٧ %	8	١٧,٨ %	2.09	0.70	٤
	المتوسط العام	١٣	٢٨,٩ %	١٩	٤٢,٨ %	١٠	٢٢,٢ %	2.07	0.69	

يتضح من المؤشرات الإحصائية لواقع توافر الإدارة الفعالة للعنصر البشري من الجدول (٣٠) الحقائق التالية:

١. يوجد مستوى ممارسة عالية للبند ٥ فيما يتعلق بتناسب الحوافز المادية والمعنوية مع مجهودات العاملين بمكاتب الرئاسة وبمتوسط (٢,٣٨) ووزن نسبي(٧٩%) وهي من مؤشرات الفئة الثالثة والتي تؤكد على أن هنالك ممارسة وتطبيق بمستوى عالي لمبدأ تناسب الحوافز المادية والمعنوية مع مجهودات العاملين.

٢. يوجد مستوى متوسط وبمتوسطات تتراوح بين(٢,١٦ إلى ١,٧١) على نطاق البنود(١ ، ٢ ، ٣ ، ٤ ،٦ ، ٧ ، ٨) وأن الأوزان النسبية نجدها تتراوح بين(٧٢% إلى ٥٧%) وهي جميعها مؤشرات تنحصر ضمن الفئة الثانية والتي تؤكد على وجود مستوى توافر متوسط.

٣. بما أن المتوسط العام لواقع توافر نظام معلومات لإدارة الجودة الشاملة يساوي(٢,٠٧) مع وزن نسبي(٦٩%) فهي مؤشرات دالة على وجود مستوى توافر متوسط من وجهة نظر مجتمع الدراسة فيما يتعلق بتوافر الإدارة الفعالة للعنصر البشري.

جدول رقم (٢٩)

المتوسط الحسابي والوزن النسبي والترتيب لواقع تدريب العاملين على متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة ن= (٤٥)

م	العبـارة	نعم		إلى حد ما		لا		المتوسط	الوزن النسبي	الترتيب
		ت	%	ت	%	ت	%			
١	هل توجد برامج تدريبية متخصصة في مجال تطبيق إدارة الجودة الشاملة للعاملين بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب	17	٣٧,٨ %	17	٣٧,٨ %	11	٢٤,٤ %	2.13	0.71	٧
٢	هل هناك مخصصات مالية محددة لمكاتب الرئاسة بهدف تدريب العاملين بها	21	٤٦,٧ %	17	٣٧,٨ %	7	١٥,٦ %	2.31	0.77	٢
٣	هل تؤمن إدارات مكاتب الرئاسة بأهمية تطوير مهارات وقدرات العاملين عن طريق التدريب المستمر لتحسين جودة الخدمات المقدمة	12	٢٦,٧ %	22	٤٨,٩ %	11	٢٤,٤ %	2.02	0.67	٨

م	العبـارة	نعم		إلى حد ما		لا		المتوسط	الوزن النسبي	الترتيب
		ت	%	ت	%	ت	%			
٤	هل هناك متابعة مستمرة من إدارات مكاتب الرئاسة لتقييم أثر التدريب على سلوك وأداء العاملين بعد عودتهم إلى أماكن عملهم	19	٤٢,٢ %	16	٣٥,٦ %	10	٢٢,٢ %	2.20	0.73	٣
٥	هل تشجع مكاتب الرئاسة المستفيدين الذين أظهروا كفاءة في أدائهم لأعمالهم	17	٣٧,٨ %	20	٤٤,٤ %	8	١٧,٨ %	2.20	0.73	٤
٦	هل ترتبط سياسة المكافآت والحوافز للعاملين مع نتائج تقييم الأداء الشهري أو السنوي لبرامج وفترات التدريب	21	٤٦,٧ %	18	٤٠,٠ %	6	١٣,٣ %	2.33	0.78	١
٧	هل يتم إخطار العاملين بمكاتب الرئاسة بنتائج تقييم الأداء كلا فيما يخصه	18	٤٠,٠ %	18	٤٠,٠ %	9	٢٠,٠ %	2.20	0.73	٥
٨	هل هناك إجراءات معروفة لدى أعضاء مكاتب الرئاسة في حالة انخفاض مستوى الأداء في العمل	17	٣٧,٨ %	19	٤٢,٢ %	9	٢٠,٠ %	2.18	0.73	٦
	المتوسط العام	١٨	٣٩,٤ %	١٨	٤٠,٨ %	٩	١٩,٧ %	2.20	0.73	

يتضح من المؤشرات الإحصائية لواقع تدريب العاملين على متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة من الجدول (٢٩) الحقائق التالية:

١. بما أن متوسطات هذا المحور تتراوح بين(٢,٣٣ إلى ٢,٠٢) وأن الأوزان النسبية نجدها تتراوح بين(٧٨% إلى ٦٧%) وهي جميعها مؤشرات تنحصر ضمن الفئة الثانية والتي يخلص من خلالها الباحث إلى أن هنالك مستوى توافر متوسط فيما يتعلق بارتباط سياسة المكافآت والحوافز للعاملين مع نتائج تقييم الأداء الشهري أو السنوي لبرامج وفترات التدريب ، وجود مخصصات مالية محددة لمكاتب الرئاسة بهدف تدريب العاملين بها ، هناك متابعة مستمرة من إدارات مكاتب الرئاسة لتقييم أثر التدريب على سلوك وأداء العاملين بعد عودتهم إلى أماكن عملهم ، هنالك تشجع مكاتب الرئاسة المستفيدين الذين أظهروا كفاءة في أدائهم لأعمالهم ،

يتم إخطار العاملين بمكاتب الرئاسة بنتائج تقييم الأداء كلا فيما يخصه ، هناك إجراءات معروفة لدى أعضاء مكاتب الرئاسة في حالة انخفاض مستوى الأداء في العمل ، توجد برامج تدريبية متخصصة في مجال تطبيق إدارة الجودة الشاملة للعاملين بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب ، تؤمن إدارات مكاتب الرئاسة بأهمية تطوير مهارات وقدرات العاملين عن طريق التدريب المستمر لتحسين جودة الخدمات المقدمة.

٢. بما أن المتوسط العام لواقع تدريب العاملين على متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة يساوي(٢,٢٠) مع وزن نسبي(٧٣%) فهي مؤشرات دالة على وجود مستوى توافر متوسط من وجهة نظر مجتمع الدراسة فيما يتعلق بتدريب العاملين على متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

جدول رقم (٣٠)

المتوسط الحسابي والوزن النسبي والترتيب لواقع مشاركة العاملين في عمليات تحسين الجودة الشاملة ن= (٤٥)

رقم البند	مضمون البند	نعم		إلى حد ما		لا		المتوسط	الوزن النسبي	الترتيب
		ت	%	ت	%	ت	%			
١	هل يوجد نظام فعال لتحسين جودة الخدمات المقدمة من مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب	15	٣٣,٣ %	25	٥٥,٦ %	5	١١,١ %	2.22	0.74	٤
٢	هل توجد خطط محددة لتطوير وتحسين معايير الأداء الموجودة حالياً بمكاتب الرئاسة	18	٤٠,٠ %	21	٤٦,٧ %	6	١٣,٣ %	2.27	0.76	٣
٣	هل لوائح وقواعد العمل تساعد على مشاركة العاملين بأفكارهم في تحسين الجودة	12	٢٦,٧ %	26	٥٧,٨ %	7	١٥,٦ %	2.11	0.70	٦
٤	هل يُقدم العاملين مقترحات تتعلق بتحسين جودة الخدمة	11	٢٤,٤ %	24	٥٣,٣ %	10	٢٢,٢ %	2.02	0.67	٧
٥	هل يتم تنفيذ مقترحات العاملين في مستوى الجودة	15	٣٣,٣ %	25	٥٥,٦ %	5	١١,١ %	2.22	0.74	٥
٦	هل يشارك العاملين في وضع خطط تحسين جودة الخدمة	21	٤٦,٧ %	18	٤٠,٠ %	6	١٣,٣ %	2.34	0.78	٢

رقم البند	مضمون البند	نعم		إلى حد ما		لا		المتوسط	الوزن النسبي	الترتيب
		ت	%	ت	%	ت	%			
٧	هل يتوفر نظام معروف لتلقي مقترحات العاملين بمكاتب الرئاسة بشأن تطوير العمل وتحسين آلياته لتحقيق الأهداف	**26**	٥٧,٨ %	**15**	٣٣,٣ %	**4**	%٨,٩	**2.49**	**0.83**	١
	المتوسط العام	١٧	٣٧,٥ %	٢٢	٤٨,٩ %	٦	١٣,٧ %	**2.24**	**0.75**	

يتضح من المؤشرات الإحصائية لواقع مشاركة العاملين في عمليات تحسين الجودة الشاملة من الجدول (٣٠) الحقائق التالية:

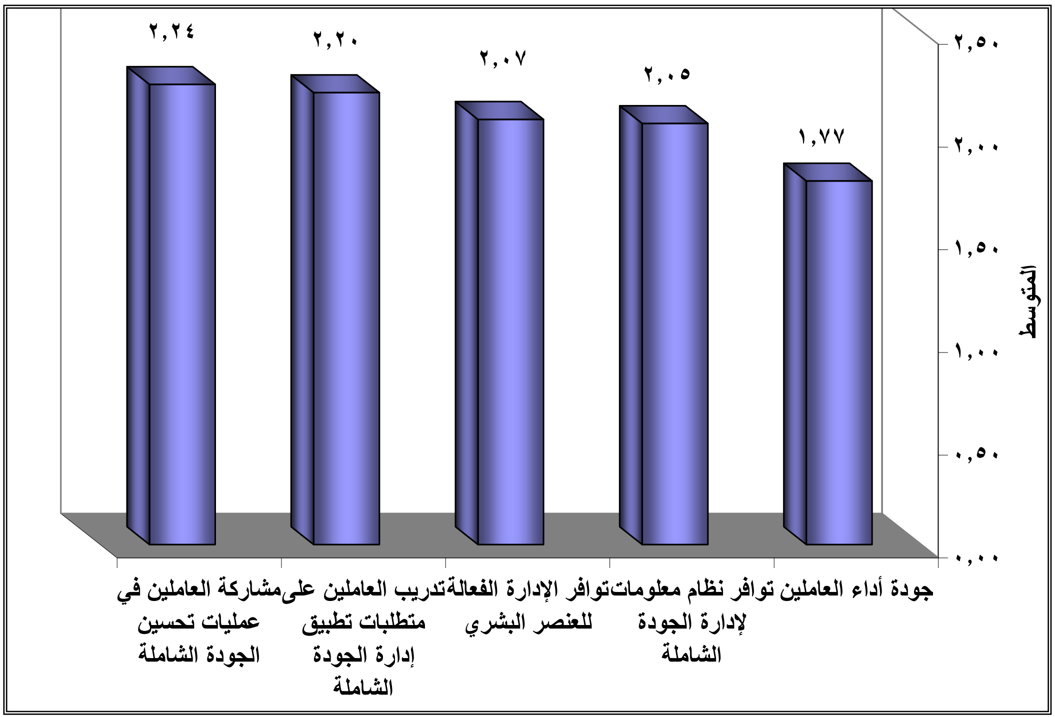
1. **يوجد مستوى ممارسة عالية للبند(٧ ، ٦) فيما يتعلق هل يتوفر نظام معروف لتلقي مقترحات العاملين بمكاتب الرئاسة بشأن تطوير العمل وتحسين آلياته لتحقيق الأهداف ، هل يشارك العاملين في وضع خطط تحسين جودة الخدمة بمتوسطات (٢,٤٩ ، ٢,٣٤) وأوزان نسبية بين(٨٣ إلى ٧٨%) وهي من مؤشرات الفئة الثالثة والتي تؤكد على أن هنالك توافر بمستوى عالي .**
2. **يوجد مستوى متوسط وبمتوسطات تتراوح بين(٢,٢٧ إلى ٢,٠٢) على نطاق البنود(١ ، ٣ ، ٢ ، ٤ ،٥) وأن الأوزان النسبية نجدها تتراوح بين(٧٢% إلى ٥٧%) وهي جميعها مؤشرات تنحصر ضمن الفئة الثانية والتي تؤكد على وجود مستوى توافر متوسط فيما يتعلق بوجود خطط محددة لتطوير وتحسين معايير الأداء الموجودة حالياً بمكاتب الرئاسة ، وجود نظام فعال لتحسين جودة الخدمات المقدمة من مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب ، يتم تنفيذ مقترحات العاملين في مستوى الجودة ، وجود لوائح وقواعد العمل تساعد على مشاركة العاملين بأفكارهم في تحسين الجودة ، يُقدم العاملين مقترحات تتعلق بتحسين جودة الخدمة .**
3. **بما أن المتوسط العام لواقع تدريب العاملين على متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة يساوي(٢,٢٤) مع وزن نسبي(٧٥%) فهي مؤشرات دالة على وجود مستوى توافر متوسط من وجهة نظر مجتمع الدراسة فيما يتعلق بمشاركة العاملين في عمليات تحسين الجودة الشاملة**

جدول رقم (٣١)

المتوسط الحسابي والوزن النسبي والترتيب لواقع مستوى الجودة بمكاتب العاملين ن =(٤٥)

م	العبـارة	نعم		إلى حد ما		لا		المتوسط	الوزن النسبي	الترتيب
		ت	%	ت	%	ت	%			
١	جودة أداء العاملين	١٠	٢١,٢ %	١٦	٣٤,٦ %	٢٠	٤٤,٢ %	1.77	0.59	٥
٢	توافر نظام معلومات لإدارة الجودة الشاملة	١٤	٣٢,٣ %	٢٠	٤٣,٠ %	١٢	٢٤,٧ %	2.05	0.68	٤
٣	توافر الإدارة الفعالة للعنصر البشري	١٣	٢٨,٩ %	١٩	٤٢,٨ %	١٠	٢٢,٢ %	2.07	0.69	٣
٤	تدريب العاملين على متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة	١٨	٣٩,٤ %	١٨	٤٠,٨ %	٩	١٩,٧ %	2.20	0.73	٢
٥	مشاركة العاملين في عمليات تحسين الجودة الشاملة	١٧	٣٧,٥ %	٢٢	٤٨,٩ %	٦	١٣,٧ %	2.24	0.75	١

شكل(٢) التوزيع البياني لترتيب الأهمية لمحاور استبيان العاملين بالمكاتب



يتضح من المؤشرات الإحصائية للجدول(٣٣) والشكل(٢) لترتيب واقع مستوى الجودة بمكاتب العاملين الحقائق التالية:

بما أن جميع متوسطات المحاور بمختلف أنواعها تتراوح بين (٢,٢٠ إلى ١,٧٧) مع أوزان نسبية بين(٧٥% إلى ٥٩%) وهي جميعها تنحصر ضمن فئة المتوسطة (١,٦٧ إلى أقل من ٢,٣٤) ، وبناءً على ذلك فإن الباحث يخلص إلى أن واقع مستوى الجودة بمكاتب العاملين تعتبر متوسطة من وجهة نظر مجتمع الدراسة ، وهي نتائج تتفق مع دراسة معتز السيد عام (٢٠٠٩) والتي أكدت على العمل في تحقيق التكامل بين مصالح الفرد والمنشأة ، والاهتمام بالدورات التدريبية لتنمية المهارات عند العاملين والاهتمام بالدورات التدريبية لتنمية المهارات عند العاملين ، والعمل على تحديث البرامج والسياسات المتعلقة بالموارد البشرية، توفير العناصر البشرية المؤهلة والمتخصصة والمحترفة للعمل في إدارة الموارد البشرية، و دراسة عمرو المسيدي عام (٢٠٠٦) التي ترى ضرورة زيادة مستوى مشاركة جميع الإداريين والأعضاء في عملية اتخاذ القرارات، و دراسة محمد عثمان علي عام (٢٠٠٥) والتي رأت وضع نظام معتمد لتقييم أداء العاملين ، ضرورة تحسين نظام تحفيز العاملين على الأعمال الابتكارية ووجوب مشاركة العاملين في وضع خطط تحسين جودة الخدمة ، ودراسة بهجت والجيوشي (٢٠٠٤) والتي ركزت على تنمية مهارات العاملين والاشتراك في حل المشكلات مع العاملين و دراسة "رامي إبراهيم (٢٠٠٧) والتي أظهرت وجود ضعف في مشاركة العاملين في وضع الخطط واتخاذ القرارات، عدم توافر نظام للحوافز لزيادة الأداء، عدم وجود معايير لقياس الأداء.

الفصل الخامس

الاستنتاجات والتوصيات

١/ استنتاجات الدراسة .

٢/ توصيات الدراسة .

الفصل الخامس

الاستنتاجات والتوصيات

بناءً على نتائج المعالجات الإحصائية لعينة الدراسة في ضوء مشكلة الدراسة وأهدافه وما أفرزته تلك التحليلات الإحصائية من نتائج عن مستوى وواقع جودة برامج الأنشطة الرياضية والأنشطة الثقافية وبرامج الأنشطة الاجتماعية إضافة إلى الأنشطة الفنية والإعلام والاتصال وجودة الإمكانات المتاحة بمكاتب بالمنطقة الجنوبية الغربية والتي كانت خلاصة نتائجها كالتالي:

أولاً : واقع تقييم جودة خدمات مكاتب الرئاسة :

١. جاء بالمرتبة الأولى جودة برامج الأنشطة الثقافية بمتوسط(٢,١٥ من أصل ٣) وأن (٧٢%) من مجتمع الدراسة يؤكدون على أن مستوى جودتها من الدرجة المتوسطة.

٢. جاء بالمرتبة الثانية جودة برامج الأنشطة الرياضية بمتوسط(٢,١٤ من أصل ٣) وأن والأكثرية وبنسبة (٧١%) من مجتمع الدراسة تؤكد أيضاً على أن مستوى جودتها متوسطة.

٣. جاء بالمرتبة الثالثة جودة الإمكانات المتاحة بمتوسط(٢,١٢ من أصل ٣) مع (٧١%) من مجتمع الدراسة تؤكد على أن مستوى الجودة لهذه الأنشطة يعتبر من الدرجة المتوسطة.

٤. جاء بالمرتبة الرابعة جودة برامج الأنشطة الاجتماعية بمتوسط(٢,٠٦ من أصل ٣) مع نسبة تأكيد (٦٩%) من مجتمع الدراسة على أن مستوى هذه الأنشطة يعتبر من الدرجة المتوسطة.

٥. جاء بالمرتبة الخامسة جودة أداء العاملين بمتوسط(٢,٠٦ من أصل ٣) وبنسبة تأكيد(٦٩%) لآراء مجتمع الدراسة بأنها من المستوى المتوسط.

٦. جاء بالمرتبة الثالثة جودة برامج الأنشطة الفنية بمتوسط(٢,٠٤ من أصل ٣) وهي تدل على أن نسبة جودتها أيضاً من الدرجة المتوسطة وبنسبة تأكيد (٦٨%) من إجمالي مجتمع الدراسة.

٧. جاء بالمرتبة السابعة جودة برامج الإعلام والاتصالات بمتوسط(٢,٠٤ من أصل ٣) وأن نسبة (٦٨%) من مجتمع الدراسة تؤكد على أن مستوى جودتها من الدرجة المتوسطة.

ثانياً: واقع تقييم جودة الخدمات المقدمة من مكاتب العاملين :

١. جاء بالمرتبة الأولى وبمتوسط (٢,٢٤ من أصل ٣) محور مشاركة العاملين في عمليات تحسين الجودة الشاملة وأن (٧٥%) من مجتمع الدراسة يؤكدون على أنها من الدرجة المتوسطة.

٢. جاء بالمرتبة الثانية محور تدريب العاملين على متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمتوسط(٢,٢٠ من أصل ٣) وأن نسبة(٧٣%) من مجتمع الدراسة يؤكدون على أن مستوى الجودة يعتبر من الدرجة المتوسطة.

٣. جاء بالمرتبة الثالثة جودة توافر الإدارة الفعالة للعنصر البشري بمتوسط(٢,٠٧ من أصل٣) وبنسبة تأكيد(٦٩%) على أن مستوى الجودة يعتبر من الدرجة المتوسطة.

٤. جاء بالمرتبة الرابعة محور توافر نظام معلومات لإدارة الجودة الشاملة بمتوسط(٢,٠٥ من أصل ٣) مع نسبة تأكيد (٦٨%) على أن جودة هذه الأنظمة يعتبر من الدرجة المتوسطة.

٥. جاء بالمرتبة الخامسة والأخيرة جودة أداء العاملين بمتوسط(١,٧٧ من أصل ٣) مع نسبة تأكيد(٥٩%) على أن مستوى الجودة يعتبر من الدرجة المتوسطة.

توصيات الدراسة:

في ضوء النتائج المتحصل عليها من التحليلات الإحصائية ، فإن الباحث يوصي بالآتي :

١-زيادة المخصصات المالية لتمكين الجهات المختصة من تنفيذ البرامج المقدمة من مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب . د نبيل لتوضيح فقط (جدول ٢٥ عبارة ٨ ، ١٠)

٢-العمل على تنفيذ آراء المستفيدين من جميع الفئات وأخذها بعين الاعتبار والعمل على تنفيذها فيما يختص بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب.

٣- تفعيل برامج الأنشطة الاجتماعية المقدمة بمكاتب الرئاسة لكي تساعد في إيصال الخدمات إلى التجمعات السكانية في مناطق المجاورة.

٤- على مكاتب الرئاسة العمل بكل جد من أجل تحفيز المميزين والموهوبين في البرامج الفنية المقامة داخل المناطق .

٥- تحسين مستوى الوسائل التعليمية ، الإعلامية ، الإعلانية المستخدمة بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب للإعلان عن البرامج المراد تنفيذها بهدف إعلام المستفيدين بالسرعة والكفاءة العالية .

٦- التركيز على دراسة وبحث شكاوى المستفيدين من الخدمات المقدمة والعمل على الاستفادة منها وتنفيذها على أرض الواقع .

٧- العمل على حل المشكلات والشكاوى وإبلاغ الشاكي بما حدث في شكواه بالسرعة المطلوبة ودون تأخير.

٨- الاهتمام برضاء العميل واعتباره عنصر أساسي عند أداء الخدمات الرياضية من قبل القائمين على تقديمها .

٩- العمل على إشراك الأجهزة الحكومية في النشاطات التطوعية في ضوء توجيهات وتعليمات مدير المكتب التنفيذي بالمنطقة .

١٠- على مكاتب الرئاسة دفع الأندية الرياضية لتحقيق إنجازات على أعلى مستوى في الرياضة التنافسية والرياضات الأخرى.

١١- يجب ربط سياسة الترقية في الوظائف بمكاتب الرئاسة مع نتائج تقييم الأداء الوظيفي لزيادة الرضا الوظيفي لدى العاملين.

المراجع:

اولاً : - المصادر العربية:

- أحمد محمد أبو بكر محمد : أثر جودة الخدمة المعرفية على القدرة التنافسية للبنوك دراسة تطبيقية على البنوك التجارية المصرية ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية ، القاهرة ٢٠٠٣ م .
- بهجت عطية راضى : إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير إدارة الأندية الرياضية المصرية في ضوء التحولات العالمية المعاصرة – رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية التربية الرياضية للبنين ، جامعة حلوان ، القاهرة ٢٠٠٢ م .
- جودة ، محفوظ أحمد (٢٠٠٥) إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات ، دار وائل للنشر والتوزيع عمان المملكة الأردنية الهاشمية .
- حسن الشافعي إدارة الجودة الشاملة في التربية البدنية والرياضية ، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر ، الإسكندرية ٢٠٠٣ ."
- حمادة عيد نوار (٢٠٠٩) نموذج مقترح لتطوير الأداء الإداري للأندية الرياضية بمحافظة الإسكندرية في ضوء الجودة الشاملة ، رسالة ماجستير في التربية الرياضية ، جامعة الإسكندرية ، قسم الرياضة والترويح .
- زين الدين (١٩٩٦) المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية ، الزقازيق ، رسالة ماجستير في التربية البدنية ، جامعة حلوان .
- ساجدة جاسم يعقوب (٢٠٠٥) إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير إدارة التربية والرياضة في وزارة التربية بدولة الكويت ، رسالة ماجستير ،جامعة حلوان كلية التربية الرياضية للبنات بالقاهرة .
- سمية عمران عبد الكريم : "دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين كفاءة الخدمة المصرفية في البنوك التجارية" رسالة دكتوراه غير منشورة ، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية ، القاهرة ٢٠٠٢ م.
- شعبان إياد عبدالله (٢٠٠٩) إدارة الجودة الشاملة (مدخل نظري وعملي نحو ترسيخ ثقافة الجودة وتطبيق معايير التميز) ، دار زهران للنشر والتوزيع ، المملكة الأردنية الهاشمية .

- صلاح حسن سلام : إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية في الجامعات المصرية الحكومية ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس ، القاهرة ٢٠٠١ .
- عمرو إبراهيم محمد (٢٠٠٦) الإدارة بالأهداف كمدخل لتطوير الاتحادات الرياضية بجمهورية مصر العربية ، رسالة ماجستير ، جامعة حلوان كلية التربية الرياضية للبنين .
- الزيات، محمد عواد،(٢٠٠٧)،أطار مقترح لضمان الجودة الشاملة في جامعة البلقاء التطبيقية، مجلة اتحاد الجامعات العربية ،ع٤٤،ابريل .
- السمان، ثائر، صالح، ماجد محمد،(٢٠٠٥)،ادارة الجودة الشاملة، دراسة ميدانية في المعمل الألبسة الولاية بالموصل، المجلد ٢٧،العدد٧٨.
- السيد ، معتز محمد (٢٠٠٩) نموذج مقترح لإدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير إدارة الغاب الماء ببعض أندية جمهورية مصر العربية .
- المهنا ، محمد حسن (٢٠٠٣) إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير العمل الإداري بالاتحادات الرياضية الاولمبية بدولة البحرين .
- رامي محمد سيد إبراهيم (٢٠٠٧) متطلبات إدارة الجودة الشاملة بالأندية الصحية في محافظتي القاهرة والجيزة ، رسالة ماجستير في التربية الرياضية .
- العاني، خليل إبراهيم وآخرون، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو9001-2000، مطبعة الأشقر، ٢٠٠٢، بغداد.
- الرئاسة العامة لرعاية الشباب – مركز المعلومات و الدراسات – الكتاب الاحصائى – السنوي الثالث عشر – الرياض –١٤٠٧
- الرئاسة العامة لرعاية الشباب – و كالة الشئون الفنية – النشاط الرياضي للرئاسة العامة لرعاية الشباب و الاتحادات و الأندية الرياضية ١٤١٥/١٩٩٥
- الرئاسة العامة لرعاية الشباب – التنظيم الإداري لمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب– الإدارة العامة للتخطيط و التطوير الإداري – الطبعة الأولى
- محمد أحمد أبو بكر : احتياجات مدربي التربية الرياضية من التدريب أثناء الخدمة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية الرياضية للبنين ، جامعة حلوان ، القاهرة ٢٠٠٣ م .

- محمد عثمان علي (٢٠٠٥) نموذج مقترح لإدارة الجودة الشاملة لرعاية الطلاب الجامعين بجامعة حلوان ، رسالة الماجستير في التربية البدنية والرياضية .
- محمد محمد حسنين: "إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين مستوى الأداء بالجهاز المصرفي" رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة وإدارة الأعمال ، جامعة حلوان ، القاهرة ٢٠٠١ م
- محمد ، إبراهيم نزيه (٢٠٠١) تطبيق أسلوب الفجوة في قياس جودة الخدمة بمراكز الشباب ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية التربية البدنية بنين ، جامعة حلوان ، القاهرة ، مصر
- عقيلي، عمر وصفي، (٢٠٠١)، مدخل إلى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
- على محمد جبلاق : تقييم اتجاهات المديرين نحو تطبيق نظم توكيد الجودة والإدارة البينية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس ، القاهرة ٢٠٠١ م .
- على السلمى : "إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للأيزو" دار غريب للطباعة والنشر ، القاهرة ١٩٩٥
- طاهر رجب قدار : المدخل إلى إدارة الجودة الشاملة والأيزو ٩٠٠٠ دار الحضانة دمشق ١٩٩٥ .
- راضي، بهجت عطية (٢٠٠٤) متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير قطاع الرياضة للجميع بوزارة الشباب ، جامعة المنوفية للتربية البدنية والرياضية ،إنتاج ،المنوفية ، مصر.
- دينا كمال محمد عوض الله : "إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير البرامج الرياضية بالتليفزيون المصري" رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية الرياضية للبنات ، القاهرة ٢٠٠٥
- عادل توفيق عبد الحق :إدارة رعاية الشباب بجامعة القاهرة فى ضوء متطلبات إدارة الجودة الشاملة "رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية الرياضية ، جامعة حلوان٢٠٠٨
- دوابشة ،محمد، (٢٠٠٧) ،معايير الجودة الشاملة في الجامعات العربية،مجلة اتحاد الجامعات العربية، ع٤،ابريل.

- رانية شمعه : إطار مقترح لإدارة سلسلة توريد المكونات الرئيسية لصناعة السيارات المصرية في ضوء تطبيق إدارة الجودة الكلية . رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة عين شمس ٢٠٠٣ .

ثانيا: - المصادر الأجنبية

- Hirtz , Paul David : Effective Leader ship for total Quality Management , School University of Missouri ,Rolla ,2002 .
- Lafleur wendolyn – c : the impact of total quality mamngment on higher education faculty in the delivery of academic service perceptions of worker a wareness marale and job satisfactions EDD the university of Alabama 1996
- Langan Patrick William : A studyof the use of teams in the total quality management process as implemented through finance and university service at the unviversty of (I o w a) phd the university of iowa 1998
- Li hung – hui : hich performance teams in public organisatios a case study of ohios team excellence in the public sector (total quality management) phd . the ohio stateuniversty 1999
- Mawhinney Thomas c : total quality and organizational behavior management an intergration for continual improvement 1992
- Melton Ellen clarice : the role of task engagement in quality control school angelo state university 2003
- Munoz . morco a : the vital role of task teams the total quality management approach on restricting organization 1999
- St. clear guy: total quality management in information service management service 1997
- Swanson barbaral : human resourse development already embraces total quality management or doses it ? and management the total quality of training 1992
- Ruts and others : Services quality new direction in theory and practice , sage publications , quality , services . 1994 .

- Roopchand Roderick sunil : the critical analysis of total quality management in coutinuing hicher education edd north illions university 1997
- Rossi evelyn – w : a cse study of essential implementation characteristics for a successful total quality management program determination of organization change through program sffectiveness (quality , interpersonal skills process skills : edd widener university 1997

الملاحـــــق

استبيان المستفيدين:

جدول رقم (١)

عدد العبارات في الاستبيان الخاص بالمستفيدين في صورته المبدئية وعدد العبارات بعد رأي الخبراء المحكمين

م	أبعاد الاستبيان	عدد العبارات في توزيعها المبدئية	عدد العبارات المستبعدة	عدد العبارات بعد رأي الخبراء
١	محور مستوى جودة برامج الأنشطة الرياضية .	٤٥	٢٤	٢١
أ	جودة برامج الأنشطة الثقافية.	١١	٥	٦
ب	جودة برامج الأنشطة الاجتماعية.	١٩	٩	١٠
ج	جودة برامج الأنشطة الفنية.	٩	٤	٥
د	جودة الإعلام والاتصال .	١٦	٨	٨
٢	محور جودة الإمكانات المتاحة.	٢٧	١٧	١٠
٣	محور جودة أداء العاملين .	٢٥	١٥	١٠

تفريغ آراء الخبراء حول العبارات

جدول (٢)

الاستبيان الأول: محاور وعبارات استبيان المستفيدين.

م	محاور الاستبيان	عدد العبارات في صورتها المبدئية	عدد العبارات المستبعدة	عدد العبارات بعد رأي الخبراء
١	جودة برامج الأنشطة الرياضية	٢٦	٢٤	٢٢
٢	جودة برامج الأنشطة الثقافية	١١	٥	٦
٣	جودة برامج الأنشطة الاجتماعية	١٩	٩	١٠
٤	جودة برامج الأنشطة الفنية	٩	٤	٥
٥	جودة الإعلام والاتصال	١٦	٨	٨
٦	الإمكانات المتاحة	٢٧	١٧	١٠
٧	جودة أداء العاملين	٢٥	١٥	١٠
	المجموع	١٣٣	٨٢	٧١

جدول (٣)

الاستبيان الثاني: محاور استبيان العاملين.

م	محاور الاستبيان	عدد العبارات في صورتها المبدئية	عدد العبارات المستبعدة	عدد العبارات بعد رأي الخبراء
١	التركيز على العميل	١٧	٨	٩
٢	تأسيس معلومات لإدارة الجودة	١٤	٤	١٠
٣	الإدارة الفاعلة للعنصر البشري	١٧	٩	٨
٤	تدريب العاملين على تطبيق إدارة الجودة الشاملة	١١	٣	٨
٥	مشاركة العاملين في تحسين الجودة	١٢	٥	٧
	المجموع	٧١	٢٩	٤٢

الملحقات الخاصة بالرسالة :

١/ بيان بأسماء محكمي أداة الرسالة " الاستبيان ".

٢/ رأي الخبراء في محاور الاستبيان الخاص بالمستفيدين للعرض على السادة الخبراء .

ملحق رقم (١)

بيان بأسماء محكمي أداتي الدراسة " الاستبيان ".

م	الاسم	القسم	الجامعة
١	د/ توفيق إدريس البكري	أستاذ مساعد	جامعة أم القرى –كلية التربية – قسم التربية البدنية.
٢	د/ سلطان سعيد المخلاني	أستاذ مشارك	جامعة الملك خالد –كلية التربية.
٣	ا.د / عمرو حلمي زايد	أستاذ	جامعة أم القرى –كلية التربية – قسم التربية البدنية.
٤	د/ عمر مروعي	أستاذ مشارك	جامعة أم القرى –كلية التربية – قسم التربية البدنية.
٥	د/ محمد عيد عتريس	أستاذ مشارك	جامعة الملك خالد –كلية التربية.
٦	د / محي الدين محمود	أستاذ مساعد	جامعة أم القرى –كلية التربية – قسم التربية البدنية.
٧	د/ نبيل عبد المطلب محمد عمر	أستاذ مشارك	جامعة أم القرى –كلية التربية – قسم التربية البدنية.
٨	د / يوسف عطية الثبيتي	أستاذ مساعد	جامعة أم القرى –كلية التربية – قسم التربية البدنية.

ملحق رقم (٢)

ملحق الاستبيان الخاص بالمستفيدين

للعرض على السادة الخبراء

سعادة الأستاذ الدكتور / وفقه الله :

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته تحية طيبة وبعد :

يقوم الباحث / فلاح مسفر مسفر آل حميد المشرف التربوي بالإدارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة عسير بإعداد رسالة لنيل درجة الماجستير في الإدارة الرياضية بعنوان (إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب في المنطقة الجنوبية الغربية)والذي من خلاله يهدف الدراسة إلى :

١ – مدى التزام واقتناع وإيمان الإدارة العليا بإدارة الجودة الشاملة .

٢ – مدى تمحور الإدارة حول المستفيد (الداخلي / الخارجي).

٣ – مدى توافر الإدارة الفعالة للعنصر البشري .

٤ – مدى توافر نظام التدريب للعاملين على متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

٥ – مدى توافر نظام معلومات لإدارة الجودة الشاملة .

٦ – التوصل إلى مدى مشاركة العاملين في تحسين الجودة الشاملة .

ولما كان لسعادتكم من خبرة في مجال الدراسة العلمي ومجال الدراسة الحالية ، فيسعدني ويشرفني أنه وقع الاختيار على شخصكم الكريم محكما لهذه الاستبانة ، وذلك للاستفادة من آرائكم ومقترحاتكم حول فقراتها من موافقة أو تعديل أو حذف أو إضافة ومدى انتمائها للموضوع ، ومن ثم الحكم على مدى مناسباتها للموضوع وصحة أسلوبها ومدى وضوحها .

شاكرين لكم كريم دعمكم وإسهامكم بآرائكم البناءة ، سائلاً المولى أن يجعل ما تقدمونه في موازين حسناتكم .

وتقبلوا خالص تحياتي وتقديري ،،،،،،،

المشرف العلمي	الباحث
أ.د. وجيه بن أحمد شمندي عبدالرحمن	فلاح بن مسفر بن مسفر آل حميد
أستاذ الإدارة الرياضية بقسم التربية البدنية	مشرف التربية البدنية بالإدارة العامة
جامعة أم القرى للتربية	للتعليم بمنطقة عسير

محاور استبيان إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير مكاتب الرئاسة العامة ل

رعاية الشباب في المنطق الجنوبية الغربية

م	أبعاد الاستبيان	مناسب	غير مناسب
١	محور مستوى جودة الخدمات المقدمة من مكاتب الرئاسة.		
٢	جودة الإمكانات المتاحة.		
٣	جودة أداء العاملين .		

محاور أخرى ترون إضافتها إلى الاستبيان.

١	
٢	
٣	
٤	
٥	

محاور وعبارات استبيان إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير مكاتب

الرئاسة العامة لرعاية الشباب بالمنطقة الجنوبية .

م	أبعاد الاستبيان	عدد العبارات في صورتها الأولية
١	بعد جودة برامج الأنشطة الرياضة التي تقديمها الرئاسة	٤٥
٢	بعد جودة برامج الأنشطة الثقافية	١١
٣	بعد جودة برامج الأنشطة الاجتماعية	١٩
٤	بعد جودة برامج الأنشطة الفنية	٩
٥	بعد جودة الإعلام والاتصال	١٦
١	محور: جودة الإمكانات المتاحة وعباراته	٢٧
٢	محور : جودة أداء العاملين.	٢٥

محاور الاستبيان

أولاً : محاور استمارة استبيان المستفيدين

المحور الأول : محور مستوى جودة الخدمات المقدمة من مكاتب الرئاسة :

أولاً : بعد جودة برامج الأنشطة الرياضية التي تقدمها الرئاسة :

م	العبارات	مناسب	غير مناسب
١	هل تقوم مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب بإعداد برامج تتضمن مسابقات لمختلف الأنشطة الرياضية لتعرف على مدى تقدم مستوى المستفيدين ومدى العائد عليهم من هذه الأنشطة .		
٢	هل تتناسب البرامج والأنشطة الرياضية مع حاجات المستفيدين من اللاعبين		
٣	هل تتناسب البرامج والأنشطة الرياضية مع حاجات المستفيدين من مدربين.		
٤	هل تتناسب البرامج والأنشطة الرياضية مع حاجات المستفيدين من إداريين.		
٥	هل تتناسب البرامج والأنشطة الرياضية مع حاجات المستفيدين من حكام).		
٦	هل يراعي توزيع برامج الأنشطة على أوقات فراغ المستفيدين .		
٧	هل تتضمن البرامج أنشطة تتناسب مع المستفيدين من المعاقين .		
٨	هل يتم إقامة أنشطة في الإجازات قصيرة المدة (اليوم الوطني – أجازات الحج – رمضان – وغيرها).		
٩	هل تتيح برامج الأنشطة الحالية بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب فرص لاكتساب مهارات وخبرات جديدة.		
١٠	هل يوجد تكامل وترابط بين برامج الأنشطة بالمكاتب العامة لرعاية الشباب والمكاتب الفرعية التابعة لها.		
١١	هل الإمكانات المادية كافية لتنفيذ البرامج المقدمة من مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب .		
١٢	هل تتيح برامج مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب للمستفيدين الاشتراك في الأنشطة المحببة لهم.		
١٣	هل يتم استطلاع آراء المستفيدين من خلال رؤساء مجالس إدارة ألأندية حول برامج النشاط الموضوعة		
١٤	هل يتم تعديل أو تغير برامج مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب طبقاً لنتائج آراء المستفيدين من جميع الفئات.		
١٥	هل تساعد البرامج والأنشطة الرياضية في مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب على اكتشاف اللاعبين الموهوبين في مختلف الأنشطة المنفذة .		
١٦	هل تساعد البرامج والأنشطة الرياضية في مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب على اكتشاف المدربين المميزين في مختلف الأنشطة المنفذة .		
١٧	هل تساعد البرامج والأنشطة الرياضية في مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب على اكتشاف الإداريين المميزين في مختلف الأنشطة المنفذة .		
١٨	هل تُجرى برامج ومسابقات رياضية في مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب لمختلف الأنشطة للتعرف على مدى تقدم مستوى المستفيدين ومدى العائد عليهم من هذه الأنشطة .		
٣٠	هل تعمل برامج مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب على تنمية القطاع الأهلي ليكون قادرا على تحمل		

غير مناسب	مناسب	العبارات	م
		مسئولياته في ميادين العمل في مجالات رعاية الشباب .	
		هل تعمل برامج مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب على رفع مستويات اللياقة البدنية للشباب.	٣١
		هل تهتم برامج مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب برياضة المعاقين .	٣٢
		هل تهتم برامج مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب بالطب الرياضي وبحوث اللياقة البدنية التي تكفل تقديم برامج التدريب الرياضي.	٣٣
		هل تتلاءم برامج الأنشطة الرياضية في مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب مع احتياجات المستفيدين من اللاعبين .	٣٤
		هل تتلاءم برامج الأنشطة الرياضية في مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب تتلاءم مع احتياجات المستفيدين من ألإداريين .	٣٥
		هل تتلاءم برامج الأنشطة الرياضية في مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب تتلاءم مع احتياجات المستفيدين من المدربين .	٣٦
		هل تسمح البرامج الرياضية في مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب بمشاركة أغلبية الأندية والفرق الرياضية في المنطقة.	٣٧
		هل تتضمن البرامج الرياضية المقدمة من مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب إقامة منافسات رياضية داخلية .	٣٨
		هل تتضمن البرامج المقدمة من مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب إقامة لقاءات واجتماعات خارجية مع مناطق أخرى .	٣٩
		هل برامج الأنشطة الرياضية المقدمة من مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب تساعد في زيادة المعارف الرياضية للمستفيدين .	٤٠
		هل يتوفر مدربين مؤهلين للأنشطة الرياضية .	٤١
		هل يتوفر الأخصائيين للعلاج الطبي الرياضي لمرافقة ألاعبين أثناء ممارسة المباريات الرياضية .	٤٢
		هل يتم إجراء الكشف الطبي على اللاعبين والمستفيدين المتقدمين لممارسة النشاط الرياضي من قبل مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب .	٤٣
		هل يوجد عائد صحي من ممارسة الأنشطة الرياضية .	٤٤
		هل تعمل إدارة مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب على إعداد دراسات متخصصة استكشافية لاختيار الخدمات والأنشطة والبرامج المستخدمة التي تقدمها للمستفيدين لأول مرة وقبل اعتمادها رسمياً	٤٥

عبارات أخرى ترون أضافتها في المحور :

	١
	٢
	٣

ثانياً: بعد جودة برامج الأنشطة الثقافية :

م	العبارات	مناسب	غير مناسب
١	هل تتضمن البرامج والأنشطة الثقافية التي تقدمها مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب عقد ندوات في المناسبات الدينية والوطنية.		
٢	هل يتضمن البرامج الثقافية إقامة مسابقات لحفظ القرآن الكريم.		
٣	هل تتاح الفرصة للمستفيدين لقراءة الصحف اليومية من خلال أمكان مخصصة لذلك قبل أو بعد ممارسة النشاط .		
٤	هل تقام مسابقات في القراءة الحرة من خلال برامج مقدمة للمستفيدين .		
٥	هل يسمح للمستفيدين بطرح أفكارهم في مجلات الحائط .		
٦	هل تعقد دورات لتعلم اللغات المتعددة وتطبيقات الكمبيوتر.		
٧	هل هناك خطط ومقترحات لبرامج النشاطات الثقافية والفنون بالمنطقة وكيفية تطويرها .		
٨	هل يتم متابعة النشاط الثقافي في مكتبات (مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب – مكتبات الأندية التابعة لها) ونشاطات الأندية الأدبية وهيئات الثقافة والفنون في المنطقة.		
٩	هل يتم اختيار فرق الفنون من داخل المنطقة وترشيحها للمشاركة في المهرجانات والمناسبات العامة التي تنظمها الرئاسة العامة.		
١٠	هل يتم إقامة المعارض وكذلك تنظيم المسابقات الخاصة بالفنون والأنشطة الثقافية في المنطقة .		
١١	هل تعمل برامج الأنشطة الثقافية في مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب على إحياء تأصيل التراث والقيم الإسلامية والعربية في ميادين رعاية الشباب .		

عبارات أخرى ترون أضافتها في المحور :

١	
٢	
٣	

ثالثا: بعد جودة برامج الأنشطة الاجتماعية : –

م	العبارات	مناسب	غير مناسب
١	هل تضمن برامج والأنشطة الاجتماعية التي تقدمها مكاتب الرئاسة العامة تنظيم الرحلات داخلية للمستفيدين.		
٢	هل تضمن برامج والأنشطة الاجتماعية التي تقدمها مكاتب الرئاسة العامة تنظيم الرحلات خارجية للمستفيدين.		
٣	هل تتضمن برامج مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب إقامة حفلات سمر للاحتفال بالأعياد الوطنية.		
٤	هل يتضمن البرنامج أنشطة للخدمات العامة ولخدمة البيئة .		
٥	هل تتضمن البرامج إقامة معسكرات شاطئية في الإجازة الصيفية.		
٦	هل تشجع البرامج الحالية في مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب المستفيدين على ممارسة حياة الخلاء في المعسكرات والخدمات التطوعية .		
٧	هل تعمل البرامج على التفاعل بين المستفيدين من خلال الرحلات الخارجية للمستفيدين المميزين.		
٨	هل تعمل البرامج على التفاعل بين المستفيدين من خلال الرحلات الداخلية للمستفيدين المميزين.		
٩	هل تقدم مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب البرامج والخطط والمقترحات لإقامة برامج والمعسكرات ونشاطات تطوعية وكشفية في المنطقة .		
١٠	هل هناك آلية يتم من خلالها ترشيح الشباب المشاركين من المنطقة في الرحلات الداخلية والمهرجانات الموسمية والدورية.		
١١	هل هناك آلية يتم من خلالها ترشيح الشباب المشاركين من المنطقة في الرحلات الخارجية والمهرجانات الموسمية والدورية.		
١٢	هل تساهم برامج الأنشطة الاجتماعية المقدمة من مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب في تنشئة الشباب تنشئة اجتماعية قويمه مستمدة من التعاليم الإسلامية .		
١٣	هل تعمل برامج الأنشطة الاجتماعية المقدمة من مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب على تنظيم طاقات الشباب وقدراته وتحفيزه على الإنتاج .		
١٤	هل تعمل برامج الأنشطة الاجتماعية المقدمة من مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب على تقديم الخدمات العامة في إطار خطة الدولة .		
١٥	هل تساهم برامج الأنشطة الاجتماعية المقدمة من مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب في تنمية المهارات الفنية والعلمية والعملية للشباب التي تُبرز قيمة العمل اليدوي كتنمية دينية واجتماعية ترتبط بتنمية المجتمع .		
١٦	هل تساهم برامج الأنشطة الاجتماعية المقدمة في مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب		

	على توفير القيادات الوطنية اللازمة للعمل من مجالات الرياضة والشباب.		
١٧	هل تؤكد برامج الأنشطة الاجتماعية المقدمة من مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب على دور المملكة في دعم العمل العربي والإسلامي في ميادين رعاية الشباب.		
١٨	هل تعمل برامج الأنشطة الاجتماعية المقدمة من مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب على تدعيم بناء الأسرة وتقدمها وتهيئة الإمكانات الملائمة في مجالات رعاية الشباب.		
١٩	هل تعمل برامج الأنشطة الاجتماعية المقدمة من مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب على إيصال الخدمات إلى التجمعات السكانية في مناطق المملكة .		

عبارات أخرى ترون أضافتها في المحور :

١	
٢	
٣	

رابعاً: بعد جودة برامج الأنشطة الفنية : –

م	العبارات	مناسب	غير مناسب
١	هـل تعمـل مكاتـب الرئاسـة العامـة لرعايـة الشـباب علـى إقامـة مسـابقات فنيـة بـين المستفيدين على مختلف الفئات.		
٢	هل تكفل البرامج الفنية في مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب فرصاً متكافئة أمام المستفيدين لممارسة هوايتهم المختلفة .		
٣	هل يقتنع المسئولين في مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب بأهمية النشاط الفني ويعملون على دعمه .		
٤	هل تفضل إضافة الفنون التشكيلية والشعبية إلى برامج الأنشطة الفنية داخل مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب.		
٥	هل تعمل مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب على إقامة أو استضافة معارض فنية على المستوى المحلي و الدولي .		
٦	هل تعمل مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب على إقامة أو استضافة معارض فنية على المستوى الدولي .		
٧	هل تعمل مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب على إصدار نشرات أو دوريات عن الإعمال والبرامج والأنشطة الفنية التي تنفذها داخل المناطق .		
٨	هل تعلن مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب عن البرامج والدورات الفنية المراد تنفيذها بوقت كافي للمستفيدين .		
٩	هل تعمل مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب على تحفيز المميزين والموهوبين في البرامج الفنية المقامة داخل المناطق .		

عبارات أخرى ترون أضافتها في المحور :

١	
٢	
٣	

خامساً : بعد جودة الإعلام والاتصال :

م	العبارات	مناسب	غير مناسب
١	هل تقوم مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب على بالإعلان عن البرامج قبل تنفيذها بوقت كافٍ للمستفيدين .		
٢	هل الوسائل المستخدمة في مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب للإعلان عن البرامج المراد تنفيذه كافية للإعلام المستفيدين من اللاعبين .		
٣	هل توجد لوحات إعلانية خاصة بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب وفي الأندية التابعة لها		

	لنشر جميع التعليمات للمستفيدين كلا فيما يخصه.		
٤	هل الوسائل المستخدمة في مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب للإعلان عن البرامج المراد تنفيذه كافية للإعلام المستفيدين من الإداريين .		
٥	هل الوسائل المستخدمة في مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب للإعلان عن البرامج المراد تنفيذه كافية للإعلام المستفيدين من المدربين .		
٦	هل يلعب الإعلان عن الأنشطة في مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب دور هام في إشراك المستفيدين .		
٧	هل يُقبل الأفراد والأندية على الاشتراك في أنشطة مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب بعد الإعلان عنها .		
٨	هل يوجد اتصال مباشر بين مندوبي مكاتب الرئاسة والمستفيدين.		
٩	هل يتم الاتصال بين مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب وإدارات المكاتب الفرعية في المحافظات التابعة لها أو من يمثلها في إقامة اللقاءات والاجتماعات المشتركة بينها .		
١٠	هل يتم الإعداد والتنظيم في مجال المؤتمرات والندوات والاحتفالات الخاصة بمكتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب و المعقودة بالمنطقة وذلك بالتعاون والتنسيق مع الوحدات الإدارية الأخرى بالمكتب.		
١١	هل توجد لوحات إعلانية خاصة بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب وفي الأندية التابعة لها لنشر جميع التعليمات للمستفيدين كلا فيما يخصه.		
١٢	هل يتم إعداد نشرات ومطبوعات بالتعاون مع أندية المنطقة وتوزيعها على الجهات المعينة وذلك لإبراز دور مكتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب في تطوير المنطقة .		
١٣	هل يتم تنفيذ برامج مشتركة بين الرئاسة العامة لرعاية الشباب والجهات الأخرى المعنية بالشباب بهدف التكامل والشمول في خدمات رعاية الشباب .		
١٤	هل تقوم الإدارة العامة للعلاقات والمؤتمرات بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب بتوثيق الصلات بكافة الجهات الحكومية والأهلية لتنمية المصالح المشتركة .		
١٥	هل تقوم الإدارة العامة للعلاقات والمؤتمرات بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب بالإعداد فنيا وإداريا للمؤتمرات الخارجية والدولية .		
١٦	هل تقوم الإدارة العامة للعلاقات والمؤتمرات بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب بالإعداد فنيا وإداريا للمؤتمرات الداخلية والمحلية .		

عبارات أخرى ترون أضافتها في المحور :

١	
٢	
٣	

المحور الثاني : جودة الإمكانات المتاحة :

م	العبارات	مناسب	غير مناسب
١	هل تتوفر المنشآت اللازمة لتنفيذ البرامج والأنشطة الرياضية في مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب .		
٢	هل تتوفر عوامل الأمن والسلامة لجميع المنشآت والملاعب داخل مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب عند ممارسة الأنشطة الرياضية .		
٣	هل يتوفر في المنشآت والملاعب في مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب الإضاءة الكافية للاستخدام ليلاً ومممارسة البرامج والأنشطة.		
٤	هل تتوفر ملاعب قانونية لتنفيذ البرامج والأنشطة الرياضية داخل مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب .		
٥	هل يتم صيانة الأجهزة والملاعب التابعة لمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب بصفة مستمرة .		
٦	هل في حالة عدم وجود مكان مخصص لممارسة النشاط يتم توفير مكان بديل تابع لرئاسة العامة لرعاية الشباب.		
٧	هل تتوفر العمالة الفنية المتخصصة لصيانة الملاعب التابعة لمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب .		
٨	هل تتوفر الأدوات والأجهزة الرياضية لممارسة النشاط بالعدد الكافي داخل المنشآت التابعة لمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب .		
٩	هل يتم صرف بدل تغذية للمستفيدين المشاركين في النشاط أثناء اللقاءات الخارجية من قبل مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب.		
١٠	هل تتوفر للمستفيدين وسائل المواصلات اللازمة في اللقاءات الخارجية .		
١١	هل يتم صرف الملابس الرياضية للمستفيدين المشاركين في الأنشطة أثناء اللقاءات الخارجية التابعة للمكتب الرئيسي.		
١٢	هل تكفي ميزانية الأنشطة لتنفيذ البرامج بشكل كامل.		
١٣	هل تحتوي قاعات ممارسة الأنشطة الاجتماعية على أجهزة تليفزيون وفيديو وشاشات عرض الكترونية وسبورات ذكية .		
١٤	هل مكتبة الرئاسة ومكتبات الأندية التابعة للمكتب الرئيسي مجهزة لاستقبال المستفيدين .		
١٥	هل تتوفر في مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب الإمكانات الملائمة لمساعدة الشباب على النمو المتوازن في النواحي (الأخلاقية ،العقلية ، والبدنية والنفسية).		
١٦	هل تهتم مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب بالمنشآت التي تخدم القاعدة العريضة من الشباب الممارس لهواياته في ميادين رعاية الشباب .		
١٧	هل تعمل مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب على توفير الأيادي الوطنية القادرة على إدارة		

	وتشغيل وصيانة المنشآت الرياضية .		
١٨	هل تعطى سياسة الرئاسة العامة لرعاية الشباب الأولوية في إنشاء أندية الشباب (الساحات الشعبية) بالإحياء والمدن الصغيرة .		
١٩	هل تعطى سياسة الرئاسة العامة لرعاية الشباب الأولوية في إنشاء أندية الشباب (المعسكرات الدائمة) .		
٢٠	هل تعطى سياسة الرئاسة العامة لرعاية الشباب الأولوية في إنشاء أندية الشباب (المراكز الثقافية) .		
٢١	هل يتم منح حوافز للمشاركين المتفوقين في الأنشطة المختلفة.		
٢٢	هل توجد حوافز لجذب غير الممارسين من المستفيدين للاشتراك في الأنشطة.		
٢٣	هل يتم توزيع شهادات تقدير على الفائزين في الأنشطة المختلفة .		
٢٤	هل يتم تكريم الفائزين برحلات سياحية ترفيهية كحافز لاشتراكهم في الأنشطة المنفذة في مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب .		
٢٥	هل يتم الإشراف مباشرة من قبل إدارة الصيانة العامة على صيانة منشآت وملاعب الرئاسة في المنطقة التي يقع بها المكتب الرئيسي.		
٢٦	هل يتم صيانة المباني والملاعب وغيرها من المنشات والمرافق التابعة لمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب بصفة دورية ومنتظمة .		
٢٧	هل يتم إجراء فحوص دورية للمباني والملاعب والمرافق والمعدات والأجهزة الخاصة بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب للتأكد من صلاحيتها للاستخدام .		

عبارات أخرى ترون أضافتها في المحور :

١	
٢	
٣	

ملحق رقم (٣)

الاستبيان بالعاملين للعرض

على السادة الخبراء

سعادة الأستاذ الدكتور /   وفقه الله :

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته   تحية طيبة وبعد :

يقوم الباحث / فلاح مسفر مسفر آل حميد المشرف التربوي بالإدارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة عسير بإعداد رسالة لنيل درجة الماجستير في الإدارة الرياضية بعنوان (إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب في المنطقة الجنوبية الغربية)والذي من خلاله تهدف الدراسة إلى :

١ – مدى التزام واقتناع وإيمان الإدارة العليا بإدارة الجودة الشاملة .

٢ – مدى تمحور الإدارة حول المستفيد (الداخلي / الخارجي).

٣ – مدى توافر الإدارة الفعالة للعنصر البشري .

٤ – مدى توافر نظام التدريب للعاملين على متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

٥ – مدى توافر نظام معلومات لإدارة الجودة الشاملة .

٦ – التوصل إلى مدى مشاركة العاملين في تحسين الجودة الشاملة .

ولما كان لسعادتكم من خبرة في مجال الدراسة العلمي ومجال الدراسة الحالية ، فيسعدني ويشرفني أنه وقع الاختيار على شخصكم الكريم محكما لهذه الاستبانة ، وذلك للاستفادة من آرائكم ومقترحاتكم حول فقراتها من موافقة أو تعديل أو حذف أو إضافة ومدى انتمائها للموضوع ، ومن ثم الحكم على مدى مناسباتها للموضوع وصحة أسلوبها ومدى وضوحها .

شاكرين لكم كريم دعمكم وإسهامكم بآرائكم البناءة ، سائلاً المولى أن يجعل ما تقدمونه في موازين حسناتكم .

وتقبلوا خالص تحياتي وتقديري ،،،،،،،

المشرف العلمي   الباحث

أ.د. وجيه بن أحمد شمندي عبدالرحمن   فلاح بن مسفر بن مسفر

آل حميد

أستاذ الإدارة الرياضية بقسم التربية البدنية　　　　مشرف التربية البدنية بالإدارة العامة

جامعة أم القرى للتربية　　　　للتعليم بمنطقة عسير

محور تأسيس نظام معلومات لإدارة الجودة الشاملة :

م	العبارات	مناسب	غير مناسب
١	هل يتوفر نظام معلومات متكامل عن العاملين والموظفين بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب واختصاصاتهم ومؤهلاتهم وخبراتهم .		
٢	هل يتم وضع نظام معلومات عن جودة أداء الخدمات التي تقدمها مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب .		
٣	هل تتوفر قاعدة البيانات والمعلومات الدقيقة والحديثة بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب تساعد على التخطيط الجيد للجودة .		
٤	هل توجد معلومات كافية عن احتياجات ورغبات المستفيدين والعاملين والمدربين والإداريين والحكام مجدولة .		
٥	هل هناك خطة واضحة ومعتمدة لاحتياجات العمل من العاملين في كافة التخصصات .		
٦	هل يتم متابعة العاملين الجدد بعناية أثناء فترة الاختبار والاختيار وفق معايير محددة مسبقا.		
٧	هل يتم رفع وعي العاملين بمفاهيم ومتطلبات الجودة الشاملة .		
٨	هل هناك نظام معتمد لتقييم أداء العاملين بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب يطلع عليه العاملين .		
٩	هل هناك ارتباط بين الترقية في الوظائف ونتائج تقييم الأداء من خلال استمارات معده من قبل .		
١٠	هل يوجد نظام لتحفيز العاملين على الأعمال الابتكارية التي تحسن من أداء الخدمات في ضوء ورصد معلومات وافيه في سجلات خاصة لذلك .		
١١	هل يتم تجميع وتصنيف وتحليل الإحصائيات والبيانات والمعلومات المتعلقة بنشاطات مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب في مجالات رعاية الشباب المختلفة.		
١٢	هل يتم برمجة الخدمات الإدارية المساعدة في مجالات شئون الموظفين بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب .		
١٣	هل يتم برمجة الخدمات المالية المساعدة في مجالات شئون المالية بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب .		
١٤	هل تقوم الإدارة العامة للمشاريع والصيانة بتحديد احتياجات مكاتب الرئاسة من المباني والملاعب وغيرها من المنشات والمشاريع.		
	هل تقوم الإدارة العامة للمشاريع والصيانة بأعداد التصاميم والمواصفات المطلوبة للمنشآت		

م	العبارات	مناسب	غير مناسب
١٥	الشبابية والمشاريع المعتمدة في المكاتب العامة لرعاية الشباب.		
١٦	هل تقوم إدارة الدراسات والتصاميم بمتابعة البحوث الهندسية ذات العلاقة ودراسة إمكانية الإفادة منها في تصميم منشآت الرئاسة العامة لرعاية الشباب .		
١٧	هل تقوم إدارة الدراسات والتصاميم بحفظ سجلات التصاميم والرسوم والمواصفات الخاصة بالمنشآت الرياضية .		
١٨	هل يتم برمجة خدمات المستودعات المساعدة في مجالات المستودعات وتنظيمها بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب .		
١٩	هل تقوم مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب بالمشاركة في المؤتمرات والندوات المحلية والعالمية ذات العلاقة بمهام واختصاصات مركز المعلومات.		

عبارات أخرى ترون إضافتها في المحاور:

١	
٢	
٣	

محور الإدارة الفعالة للعنصر البشري : –

م	العبارات	مناسب	غير مناسب
١	هـل هنـاك خطـة واضـحة ومعتمـدة لاحتياجـات العمـل مـن العـاملين فـي كافـة التخصصات والأقسام بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب.		
٢	هل يتم متابعة العاملين الجدد بعناية أثناء فترة الاختبار .		
٣	هـل يـتم رفـع وعـي العـاملين بمكاتـب الرئاسـة العامـة لرعايـة الشـباب بمفـاهيم ومتطلبات الجودة الشاملة .		
٤	هل هناك نظام معتمد لتقييم أداء العاملين بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب		
٥	هل ترتبط سياسة الترقية في الوظائف بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب مع نتائج تقييم الأداء.		
٦	هـل يوجـد نظـام لتحفيـز العـاملين علـى الأعمـال الابتكاريـة التـي تحسـن مـن أداء الخدمات بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب.		
٧	هل اللوائح والقواعد للعمل تشجع على تقييم الأفكار الابتكارية التي تحسن من أداء الخدمات بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب.		
٨	هل تسود روح التعاون والعمل كفريق بين العاملين بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب.		
٩	هـل تتناسـب الحـوافز الماديـة والمعنويـة مـع مجهـودات العـاملين بمكاتـب الرئاسـة العامة لرعاية الشباب؟		
١٠	هل نظام التحفيز يتم بصورة جماعية يشجع على إبراز الفروق الفردية التي تحسن الجودة ، بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب.		
١١	هل يتم الإشراف الإداري والفني من قبل إدارة المكاتب العامة لرعاية الشباب على جميع أعمال العاملين التابعين لها .		
١٢	هـل تتعـارض الأهـداف والمهـام الموضـوعة لمـدير المكتـب التنفيـذي مـع أهـداف الرئاسة العامة لرعاية الشباب .		
١٣	هل تتم المتابعة الفنية لأعمال ونشاطات وحدة إدارة وصيانة المنشآت الرياضية في المكاتب الفرعية التابعة للمكاتب الرئيسية .		
١٤	هل تقوم الإدارة العامة للصيانة بتصميم برامج الصيانة اللازمة للمنشآت والمباني والأجهزة والمعدات التابعة لمكاتب الرئاسة .		
١٥	هل يتم الإشراف مباشرة من قبل إدارة الصيانة العامة على صيانة منشآت وملاعب		

م	العبارات	مناسب	غير مناسب
	الرئاسة في المنطقة التي يقع بها المكتب الرئيسي.		
١٦	هل يتم المتابعة الفنية لأعمال ونشاطات وحدة إدارة وصيانة المنشآت في المكاتب الفرعية .		
١٧	هل تقوم الإدارة العامة للمشاريع والصيانة بوضع البرامج الزمنية لتنفيذ مشاريع مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب والإشراف عليها لضمان مطابقتها للمواصفات المتفق عليها .		
١٨	هل يتم التنسيق بين نشاطات إدارة الدراسات والتصاميم وإدارة الإشراف والتنفيذ وإدارة الصيانة العامة لتحقيق التكامل بينها .		
١٩	هل يوجد تخطيط جيد يضمن تحقيق أهداف مدير المكتب التنفيذي .		
٢٠	هل توضح السياسات الموضوعة نظم العمل لجميع الإداريين والمدربين والعاملين بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب.		
٢١	هل تتناسب هذه السياسات مع بيئة العمل والعاملين والمدربين والإداريين و اللاعبين بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب.		
٢٢	هل تلتزم مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب بتطبيق تلك السياسات في كل المواقف والمشكلات والأحوال التي تواجه العمل .		
٢٣	هل توضح الإدارات بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب، المسئوليات والاختصاصات والسلطات لكل موظف يعمل بها.		
٢٤	هل تتسم القواعد والسياسات الموضوعة بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب بالوضوح والشفافية .		
٢٥	هل إدارة مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب لديها إيمان بأهمية العنصر البشري وتنميته وصقله وتدريبه لتحقيق أهداف التي وضعت للمكاتب.		
٢٦	هل تهتم مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب بتنمية مهارات الإداريين بهدف تحسين الخدمات المقدمة للاعبين والأعضاء والأندية الرياضية .		
٢٧	هل تهتم مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب بتنمية مهارات المدربين بهدف تحسين الخدمات المقدمة للاعبين والأعضاء والأندية الرياضية .		

عبارات أخرى ترون إضافتها في المحاور:

١	
٢	

محور تدريب العاملين على متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة :

م	العبارات	مناسب	غير مناسب
١	هل توجد برامج تدريبية متخصصة في مجال تطبيق إدارة الجودة الشاملة للعاملين بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب.		
٢	هل تتضمن البرامج التدريبية بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب تدريب العاملين على استخدام الأساليب الإحصائية في حل المشكلات المتعلقة بالجودة.		
٣	هل هناك مخصصات مالية محددة لمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب بهدف تدريب العاملين بها.		
٤	هل تؤمن إدارات مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب بأهمية تطوير مهارات وقدرات العاملين عن طريق التدريب المستمر لتحسين جودة الخدمات المقدمة.		
٥	هل هناك متابعة من إدارات مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب مستمرة لتقييم أثر التدريب على سلوك وأداء العاملين بعد عودتهم إلى أماكن عملهم .		
٦	هل تَعقد مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب اجتماعات مستمرة مع العاملين لإعلامهم بالسياسات والإجراءات المستخدمة لضمان سلامة النظام المعمول به .		
٧	هل توفر مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب برامج تدريبية لتطوير وتحسين مهارات الإداريين بشكل دوري .		
٨	هل توفر مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب برامج تدريبية لتطوير وتحسين مهارات المدربين بشكل دوري .		
٩	هل تشجع مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب المدربين والإداريين واللاعبين الذين أظهروا كفاءة في أدائهم لأعمالهم .		
١٠	هل تتوافر لائحة معتمدة لتقييم الأداء لدى العاملين بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب دوريا .		
١١	هل تهتم مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب بمبدأ تخصص العاملين وفقاً لأعمالهم .		
١٢	هل ترتبط سياسة المكافآت والحوافز للعاملين مع نتائج تقييم الأداء الشهري أو السنوي لبرامج وفترات التدريب .		
١٣	هل العاملين بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب لديهم علم بنتائج تقييم الأداء وأسبابه .		
١٤	هل هناك إجراءات معروفة لدى أعضاء مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب في حالة انخفاض مستوى الأداء في العمل .		
١٥	هل تسمح مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب للعاملين والإداريين بالتدريب أثناء الخدمة في تخصصاتهم المختلفة بما ينمي قدراتهم في العمل.		

عبارات أخرى ترون إضافتها في المحاور:

١	
٢	
٣	

محور مشاركة العاملين في عمليات تحسين الجودة : –

م	العبارات	مناسب	غير مناسب
١	هل يوجد نظام فعال لتحسين جودة الخدمات المقدمة داخل مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب .		
٢	هل توجد خطط محددة لتطوير وتحسين معايير الأداء الموجودة حالياً بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب .		
٣	هل يعتبر تحسين الجودة مسئولية تقع على عاتق جميع العاملين .		
٤	هل لدى الرئاسة العامة لرعاية الشباب أهداف واضحة نحو تطوير وتحسين الجودة في خدماتها.		
٥	هل يتم وضع خطط التغيير من أجل تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين		
٦	هل لوائح وقواعد العمل تساعد على مشاركة العاملين بأفكارهم في تحسين الجودة .		
٧	هل يُقدم العاملين مقترحات تتعلق بتحسين جودة الخدمة .		
٨	هل يتم تنفيذ مقترحات العاملين في مستوى الجودة .		
٩	هل يشارك العاملين في وضع خطط تحسين جودة الخدمة .		
١٠	هل العاملين بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب لديهم روح المبادرة لتحقيق أهداف و احتياجات المكاتب الفرعية والأندية الرياضية .		
١١	هل إدارة المكاتب الرئيسية لرعاية الشباب مهتمة بدعم وتشجيع عمليات تحسين الخدمات والأنشطة والبرامج التدريبية الرسمية لتحقيق رضا المستفيدين .		
١٢	هل تهتم إدارة مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب بتنمية مهارات العاملين بهدف تحسين الخدمات الرياضية والثقافية المقدمة .		
١٣	هل تقوم إدارة مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب بتنمية الاتجاهات الإيجابية نحو العمل لدى الإداريين.		
١٤	هل تقوم إدارة مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب بتنمية الاتجاهات الإيجابية نحو العمل لدى المدربين .		
١٥	هل تقوم إدارة مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب بتنمية الاتجاهات الإيجابية نحو العمل لدى العاملين .		
١٦	هل يشارك العاملون بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب في وضع السياسات والإجراءات المرتبطة بالتطوير، مما يزيد الشعور بالانتماء والثقة.		
١٧	هل يتوفر نظام معروف لتلقي مقترحات العاملين بمكاتب الرئاسة العامة بشأن تطوير العمل		

غير مناسب	مناسب	العبارات	م
		وتحسين آلياته لتحقيق الأهداف .	
		هل العاملون بالمكاتب الرئيسية لديهم الإيمان بأن تحسين الأداء والجودة وتحقيق الإنجازات هي مسئولية أصلية لهم .	١٨
		هل يشارك أعضاء القسم والوحدة الواحدة التابعة للمكاتب الرئيسية لرعاية الشباب في مناقشة تقييم الأداء الخاص ببعضهم البعض .	١٩
		هل المسئوليات محددة وموزعة على أعضاء الأقسام والوحدات توزيعاً سليماً وفقاً للمسئوليات الإدارية بالمكتب الرئيسي لرعاية الشباب وفق السلطات المخولة لهم .	٢٠
		هل تتم مشاركة أعضاء كل قسم ووحدة من أقسام ووحدات المكاتب الرئيسية والفرعية في التخطيط لعمليات التحسين وحل المشكلات وتصميم البرامج التدريبية للمستفيدين .	٢١

عبارات أخرى ترون إضافتها في المحاور:

	١
	٢
	٣

محور رقم (٤)

الاستبيان في صورتها النهائية والمعدة لتطبيق في الميدان

الاستبيان في صورتها النهائية والمعدة لتطبيق في الميدان

أولا : محاور استبيان المستفيدين

المحور الأول : محور مستوى جودة الخدمات المقدمة من مكاتب الرئاسة :

م	محاور وعبارات لاستبيان	نعم	إلى حد ما	لا
أولا : جودة برامج الأنشطة الرياضية				
١	هل تقوم مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب بإعداد برامج تتضمن مسابقات لمختلف الأنشطة الرياضية للتعرف على مدى تقدم مستوى المستفيدين ومدى العائد عليهم من هذه الأنشطة ؟			
٢	هل تتناسب البرامج والأنشطة الرياضية مع حاجات المستفيدين ؟			
٣	هل يراعي توزيع برامج الأنشطة على أوقات فراغ المستفيدين ؟			
٤	هل تتضمن البرامج أنشطة تخدم المستفيدين من المعاقين ؟			
٥	هل تتيح برامج الأنشطة الحالية بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب فرص لاكتساب مهارات وخبرات جديدة؟			
٦	هل يوجد تكامل وترابط بين برامج الأنشطة بالمكاتب العامة لرعاية الشباب والمكاتب الفرعية التابعة لها؟			
٧	هل الإمكانات المادية كافية لتنفيذ البرامج المقدمة من مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب ؟			
٨	هل تتيح برامج مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب للمستفيدين الاشتراك في الأنشطة المحببة لهم؟			
٩	هل يتم استطلاع آراء المستفيدين من خلال رؤساء مجالس إدارة ألأندية حول برامج النشاط الموضوعة ؟			
١٠	هل يتم تعديل أو تغير برامج مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب طبقاً لنتائج آراء المستفيدين من جميع الفئات؟			
١١	هل تساعد البرامج والأنشطة الرياضية في مكاتب الرئاسة على اكتشاف اللاعبين الموهوبين في مختلف الأنشطة المنفذة ؟			
١٢	هل تتعارض أوقات تنفيذ البرامج والأنشطة الرياضية بمكاتب الرئاسة مع مواعيد العمل أو الدراسة للمستفيدين ؟			
١٣	هل تعمل مكاتب الرئاسة على نشر الأنشطة الرياضية والترويحية بين الشباب؟			
١٤	هل تعمل مكاتب الرئاسة على الارتقاء لمراتب البطولة والتفوق في ميادين الرياضة وصولا إلى المستويات الدولية ؟			
١٥	هل يتم تنظيم ورش عمل تدريبية دورية للمدربين في المكتب الرئيسي لرعاية الشباب لبحث مشكلات العمل وتلافيها ؟			
١٦	هل يتم تنظيم ورش عمل تدريبية دورية للإداريين في المكتب الرئيسي لرعاية الشباب لبحث مشكلات العمل وتلافيها ؟			
١٧	هل تعمل البرامج بمكاتب الرئاسة على توفير القيادات الوطنية اللازمة للعمل في مجالات ومؤسسات الرياضة والترويح؟			
١٨	هل تعمل البرامج بمكاتب الرئاسة على تنمية القطاع الأهلي ليكون قادرا على تحمل مسئولياته في ميادين			

م	محاور وعبارات لاستبيان	نعم	إلى حد ما	لا
	العمل في مجالات رعاية الشباب ؟			
١٩	هل تعمل برامج مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب على رفع مستويات اللياقة البدنية للشباب؟			
٢٠	هل يتوفر مدربين مؤهلين للأنشطة الرياضية ؟			
٢١	هل يتوفر الأخصائيين للعلاج الطبي الرياضي لمرافقة ألاعبين أثناء ممارسة المباريات الرياضية؟			
ثانيا :جودة برامج الأنشطة الثقافية				
١	هل تتضمن برامج الأنشطة الثقافية التي تقدمها مكاتب الرئاسة عقد ندوات في المناسبات الدينية والوطنية؟			
٢	هل تتضمن البرامج الثقافية إقامة مسابقات لحفظ القرآن الكريم ؟			
٣	هل تقام مسابقات في القراءة الحرة من خلال برامج مقدمة للمستفيدين ؟			
٤	هل يتم اختيار فرق الفنون من داخل المنطقة وترشيحها للمشاركة في المهرجانات والمناسبات العامة التي تنظمها الرئاسة؟			
٥	هل يتم إقامة المعارض وكذلك تنظيم المسابقات الخاصة بالفنون والأنشطة الثقافية في المنطقة؟			
٦	هل تعمل برامج الأنشطة الثقافية في مكاتب الرئاسة على إحياء تأصيل التراث والقيم الإسلامية والعربية في ميادين رعاية الشباب ؟			
ثالثا : جودة برامج الأنشطة الاجتماعية				
١	هل تضمن برامج الأنشطة الاجتماعية التي تقدمها مكاتب الرئاسة تنظيم الرحلات داخلية للمستفيدين؟			
٢	هل تتضمن برامج الأنشطة الاجتماعية التي تقدمها مكاتب الرئاسة العامة تنظيم رحلات خارجية للمستفيدين؟			
٣	هل تتضمن البرامج أنشطة للخدمات العامة ولخدمة البيئة ؟			
٤	هل تتضمن البرامج إقامة معسكرات شاطئية في الإجازة الصيفية؟			
٥	هل تشجع البرامج الحالية في مكاتب الرئاسة المستفيدين على ممارسة حياة الخلاء في المعسكرات والخدمات التطوعية ؟			
٦	هل هناك آلية يتم من خلالها ترشيح الشباب المشاركين من المنطقة في الرحلات الداخلية والمهرجانات الموسمية والدورية؟			
٧	هل تساهم برامج الأنشطة الاجتماعية المقدمة من مكاتب الرئاسة في تنشئة الشباب تنشئة اجتماعية قويمه مستمدة من التعاليم الإسلامية ؟			
٨	هل تعمل برامج الأنشطة الاجتماعية المقدمة من مكاتب الرئاسة على تنظيم طاقات الشباب وقدراته وتحفيزه على الإنتاج ؟			
٩	هل تعمل برامج الأنشطة الاجتماعية المقدمة من مكاتب الرئاسة على تقديم الخدمات العامة في إطار خطة الدولة ؟			

م	محاور وعبارات لاستبيان	نعم	إلى حد ما	لا
١٠	هل تعمل برامج الأنشطة الاجتماعية المقدمة بمكاتب الرئاسة على إيصال الخدمات إلى التجمعات السكانية في مناطق المجاورة؟			
رابعا : جودة برامج الأنشطة الفنية				
١	هل تعمل مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب على إقامة مسابقات فنية بين المستفيدين على مختلف الفئات؟			
٢	هل تفضل إضافة الفنون التشكيلية والشعبية إلى برامج الأنشطة الفنية داخل مكاتب الرئاسة ؟			
٣	هل تعمل مكاتب الرئاسة العامة على إقامة أو استضافة معارض فنية على المستوى المحلي و الدولي ؟			
٤	هل تعمل مكاتب الرئاسة على إصدار نشرات أو دوريات عن الإعمال والبرامج والأنشطة الفنية التي تنفذها داخل المناطق ؟			
٥	هل تعمل مكاتب الرئاسة على تحفيز المميزين والموهوبين في البرامج الفنية المقامة داخل المناطق ؟			
خامساً : جودة الإعلام والاتصال				
١	هل تقوم مكاتب الرئاسة بالإعلان عن البرامج قبل تنفيذها بوقت كافٍ للمستفيدين ؟			
٢	هل الوسائل المستخدمة بمكاتب الرئاسة للإعلان عن البرامج المراد تنفيذه كافية لإعلام المستفيدين ؟			
٣	هل توجد لوحات إعلانية خاصة بمكاتب الرئاسة في الأندية التابعة لها لنشر جميع التعليمات للمستفيدين كلا فيما يخصه؟			
٤	هل يلعب الإعلان عن الأنشطة بمكاتب الرئاسة دور هام في إشراك المستفيدين ؟			
٥	هل يوجد اتصال مباشر بين مندوبي مكاتب الرئاسة والمستفيدين؟			
٦	هل يتم تنفيذ برامج مشتركة بين الرئاسة والجهات الأخرى المعنية بالشباب بهدف التكامل والشمول في خدمات رعاية الشباب ؟			
٧	هل تقوم الإدارة العامة للعلاقات والمؤتمرات بمكاتب الرئاسة بتوثيق الصلات بكافة الجهات الحكومية والأهلية لتنمية المصالح المشتركة ؟			
٨	هل تقوم الإدارة العامة للعلاقات والمؤتمرات بمكاتب الرئاسة بالإعداد فنيا وإداريا للمؤتمرات الخارجية والدولية ؟			

المحور الثاني : جودة الإمكانات المتاحة :

م	العبارات	نعم	إلى حد ما	لا
١	هل تتوفر المنشآت اللازمة لتنفيذ البرامج والأنشطة الرياضية في مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب ؟			
٢	هل تتوفر عوامل الأمن والسلامة لجميع المنشآت والملاعب داخل مكاتب الرئاسة لممارسة الأنشطة الرياضية ؟			
٣	هل يتوفر في المنشآت والملاعب في مكاتب الرئاسة الإضاءة الكافية للاستخدام ليلاً ومممارسة البرامج والأنشطة؟			
٤	هل تتوفر ملاعب قانونية لتنفيذ البرامج والأنشطة الرياضية داخل مكاتب الرئاسة ؟			
٥	هل يتم صيانة الأجهزة والملاعب التابعة لمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب بصفة مستمرة ؟			
٦	هل تتوفر العمالة الفنية المتخصصة لصيانة الملاعب التابعة لمكاتب الرئاسة ؟			
٧	هل تتوفر الأدوات والأجهزة الرياضية لممارسة النشاط بالعدد الكافي داخل المنشآت التابعة لمكاتب الرئاسة ؟			
٨	هل تكفي ميزانية الأنشطة لتنفيذ البرامج بشكل كامل؟			
٩	هل مكتبة الرئاسة ومكتبات الأندية التابعة للمكتب الرئيسي مجهزة لاستقبال المستفيدين ؟			
١٠	هل يتم منح حوافز للمشاركين المتفوقين في الأنشطة المختلفة؟			

المحور الثالث : جودة أداء العاملين : –

م	العبارات	نعم	إلى حد ما	لا
١	هل لدى الأخصائيين والمشرفين الخبرة اللازمة لحل مشاكل المستفيدين ؟			
٢	هل الأخصائيين والمشرفين القائمين على الأنشطة والبرامج يشجعون المستفيدين على ممارسة الأنشطة ؟			
٣	هل يتعامل الأخصائيين والمشرفين مع المستفيدين بأسلوب ودي ومميز ؟			
٤	هل تهتم مكاتب الرئاسة بتنظيم اجتماعات مستمرة مع الأندية والرياضيين والإداريين لزيادة تحفيزهم ؟			
٥	هل تعمل سياسة مكاتب الرئاسة علي ترقية أساليب العمل وتوفير القيادات النوعية والمؤهلة ؟			
٦	هل هناك سياسات واضحة من قبل مكاتب الرئاسة تنظم العمل لجميع العاملين التابعين لها؟			
٧	هل توفر مكاتب الرئاسة العامة برامج تدريبية لتطوير وتحسين مهارات المدربين بشكل دوري؟			
٨	هل توفر مكاتب الرئاسة العامة برامج تدريبية لتطوير وتحسين مهارات الإداريين بشكل دوري؟			
٩	هل تُشجع مكاتب الرئاسة العامة المدربين والإداريين واللاعبين على التعليم والتدريب وتنمية المهارات المختلفة ؟			

١٠	هل تسعى مكاتب الرئاسة العامة لترقية ورفع أوراق المدربين والإداريين الذين أظهروا كفاءة في أدائهم لأعمالهم إلى الجهات المختصة ؟			

ثانياً : محاور استبيان العاملين بالمكتب

م	العبارات	نعم	إلى حد ما	لا
التركيز على العميل				
١	هل يتم إجراء استقصاء للمستفيدين من خدمات مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب للتعرف على درجة رضاهم عن الخدمات المقدمة؟			
٢	هل يتم دراسة وبحث شكاوى المستفيدين من الخدمات المقدمة ؟			
٣	هل يتم حل المشكلات والشكاوى وإبلاغ الشاكي بما حدث في شكواه ؟			
٤	هل توجد دراسات كافية بشأن تحديد الاحتياجات والرغبات الحالية والمقدمة للمستفيدين ؟			
٥	هل يمثل الاهتمام برضاء العميل عنصر أساسي عند أداء الخدمات الرياضية من قبل القائمين على تقدمها ؟			
٦	هل يتم إجراء ورش عمل تدريبية دورية للإداريين من أقسام المكتب الرئيسي لرعاية الشباب كلا فيما يخصه لبحث مشكلات العمل وتلافيها ؟			
٧	هل هناك اشتراك مع الأجهزة الحكومية في النشاطات التطوعية في ضوء توجيهات وتعليمات مدير المكتب التنفيذي بالمنطقة ؟			
٨	هل يتم جمع المعلومات عن المشكلات والصعوبات التي تواجه تنفيذ برامج الرحلات والمعسكرات والنشاطات التطوعية ودراستها؟			
٩	هل تسعى مكاتب الرئاسة لدفع الأندية الرياضية لتحقيق إنجازات على أعلى مستوى الرياضة التنافسية ؟			

محور تأسيس نظام معلومات لإدارة الجودة الشاملة : –

م	العبارات	نعم	إلى حد ما	لا
١	هل يتوفر نظام معلومات متكامل عن العاملين والموظفين بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب واختصاصاتهم ومؤهلاتهم وخبراتهم ؟			
٢	هل يتم وضع نظام معلوماتي عن جودة أداء الخدمات التي تقدمها مكاتب الرئاسة ؟			
٣	هل تتوفر قاعدة البيانات والمعلومات الدقيقة والحديثة بمكاتب الرئاسة تساعد على التخطيط الجيد للجودة ؟			
٤	هل توجد معلومات كافية عن احتياجات ورغبات المستفيدين والعاملين ؟			
٥	هل هناك خطة واضحة ومعتمدة لاحتياجات العمل من العاملين في كافة التخصصات ؟			
٦	هل يتم رفع وعي العاملين بمفاهيم ومتطلبات الجودة الشاملة ؟			

م	العبارات	نعم	إلى حد ما	لا
٧	هل هناك نظام معتمد لتقييم أداء العاملين بمكاتب الرئاسة يطلع عليه جميع العاملين ؟			
٨	هل هناك ارتباط بين الترقية في الوظائف ونتائج تقييم الأداء من خلال استمارات معده من قبل ؟			
٩	هل يوجد نظام لتحفيز العاملين على الأعمال الابتكارية التي تحسن من أداء الخدمات المقدمة ؟			
١٠	هل تقوم الإدارة العامة للمشاريع والصيانة بتحديد احتياجات مكاتب الرئاسة من المباني والملاعب وغيرها من المنشات والمشاريع؟			

محور الإدارة الفعالة للعنصر البشري : –

م	العبارات	نعم	إلى حد ما	لا
١	هل هناك خطة واضحة ومعتمدة لاحتياجات العمل من العاملين في كافة التخصصات والأقسام بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب؟			
٢	هل هناك نظام معتمد لتقييم أداء العاملين بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب ؟			
٣	هل ترتبط سياسة الترقية في الوظائف بمكاتب الرئاسة مع نتائج تقييم الأداء الوظيفي؟			
٤	هل اللوائح والقواعد للعمل تشجع على تقييم الأفكار الابتكارية التي تحسن من أداء الخدمات بمكاتب الرئاسة ؟			
٥	هل تتناسب الحوافز المادية والمعنوية مع مجهودات العاملين بمكاتب الرئاسة ؟			
٦	هل نظام التحفيز بصورة جماعية يشجع على إبراز الفروق الفردية التي تحسن الجودة بمكاتب الرئاسة؟			
٧	هل توضح السياسات الموضوعة نظم العمل لجميع الإداريين والمدربين والعاملين بمكاتب الرئاسة ؟			
٨	هل تهتم مكاتب الرئاسة بتنمية مهارات المستفيدين بهدف تحسين الخدمات المقدمة للاعبين والأعضاء والأندية الرياضية ؟			

محور تدريب العاملين على متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة : –

م	العبارات	نعم	إلى حد ما	لا
١	هل توجد برامج تدريبية متخصصة في مجال تطبيق إدارة الجودة الشاملة للعاملين بمكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب؟			
٢	هل هناك مخصصات مالية محددة لمكاتب الرئاسة بهدف تدريب العاملين بها؟			
٣	هل تؤمن إدارات مكاتب الرئاسة بأهمية تطوير مهارات وقدرات العاملين عن طريق التدريب المستمر لتحسين جودة الخدمات المقدمة؟			
٤	هل هناك متابعة مستمرة من إدارات مكاتب الرئاسة لتقييم أثر التدريب على سلوك وأداء العاملين بعد عودتهم إلى أماكن عملهم ؟			
٥	هل تشجع مكاتب الرئاسة المستفيدين الذين أظهروا كفاءة في أدائهم لأعمالهم ؟			
٦	هل ترتبط سياسة المكافآت والحوافز للعاملين مع نتائج تقييم الأداء الشهري أو السنوي لبرامج وفترات التدريب ؟			
٧	هل يتم إخطار العاملين بمكاتب الرئاسة بنتائج تقييم الأداء كلا فيما يخصه؟			
٨	هل هناك إجراءات معروفة لدى أعضاء مكاتب الرئاسة في حالة انخفاض مستوى الأداء في العمل			

محور مشاركة العاملين في عمليات تحسين الجودة : –

م	العبارات	نعم	إلى حد ما	لا
١	هل يوجد نظام فعال لتحسين جودة الخدمات المقدمة من مكاتب الرئاسة العامة لرعاية الشباب ؟			
٢	هل توجد خطط محددة لتطوير وتحسين معايير الأداء الموجودة حالياً بمكاتب الرئاسة ؟			
٣	هل لوائح وقواعد العمل تساعد على مشاركة العاملين بأفكارهم في تحسين الجودة ؟			
٤	هل يُقدم العاملين مقترحات تتعلق بتحسين جودة الخدمة ؟			
٥	هل يتم تنفيذ مقترحات العاملين في مستوى الجودة ؟			
٦	هل يشارك العاملين في وضع خطط تحسين جودة الخدمة ؟			
٧	هل يتوفر نظام معروف لتلقي مقترحات العاملين بمكاتب الرئاسة بشأن تطوير العمل وتحسين آلياته لتحقيق الأهداف ؟			